

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2023

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

COBAN pour le contrat d'Arès

© SUEZ / Giulia Frigieri



Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	Les évolutions à venir.....	7
1.2	L'essentiel de l'année.....	8
1.3	Les chiffres clés.....	9
1.4	Les indicateurs de performance.....	10
1.4.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	11
1.4.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	12
1.4.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	12
1.5	Les perspectives.....	13
2	 Présentation du service	15
2.1	Le contrat.....	17
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	18
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	18
2.2.2	La gestion de crise.....	19
2.2.3	La relation clientèle.....	20
2.3	L'inventaire du patrimoine.....	21
2.3.1	Le système d'eau potable.....	21
2.3.2	Les biens de retour.....	21
3	 Qualité du service	31
3.1	Le bilan hydraulique.....	33
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable.....	33
3.1.2	Les volumes prélevés.....	33
3.1.3	Les volumes d'eau potable produits.....	34
3.1.4	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	34
3.1.5	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	34
3.1.6	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	35
3.1.7	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007).....	36
3.1.8	L'ILC et rendement grenelle 2.....	38
3.1.9	Les volumes de pointes.....	38
3.2	La qualité de l'eau.....	39
3.2.1	Le plan Vigipirate.....	40
3.2.2	La ressource.....	41
3.2.3	La production.....	42
3.2.4	La distribution.....	43
3.2.5	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	44
3.3	Le bilan d'exploitation.....	45
3.3.1	La consommation électrique.....	45
3.3.2	Les contrôles réglementaires.....	46
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs.....	46
3.3.4	Les autres interventions sur les installations.....	47
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution.....	47
3.3.6	La recherche des fuites.....	49
3.4	Le bilan de la relation client.....	50
3.4.1	Le nombre de clients.....	50
3.4.2	Le nombre d'abonnés.....	50
3.4.3	Les volumes vendus.....	51
3.4.4	Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	51
3.4.5	Les volumes ventes en gros.....	52
3.4.6	La typologie des contacts clients.....	52
3.4.7	Les principaux motifs de dossiers clients.....	53
3.4.8	L'activité de gestion clients.....	53
3.4.9	La relation clients.....	54
3.4.10	L'encaissement et le recouvrement.....	55
3.4.11	Le fonds de solidarité.....	56

3.4.12	Les dégrèvements	56
3.4.13	La mesure de la satisfaction client	57
3.4.14	Le prix du service de l'eau potable.....	60

4 | Comptes de la délégation 63

4.1	Le CARE.....	65
4.1.1	Le CARE	66
4.1.2	Le détail des produits.....	67
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration	68
4.2	Les reversements	77
4.2.1	Les reversements à la collectivité	77
4.3	La situation des biens et des immobilisations	78
4.3.1	La situation sur les branchements.....	79
4.3.2	La situation sur les compteurs	79
4.4	Les investissements contractuels	80
4.4.1	Le renouvellement	80
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	82

5 | Votre délégataire 83

5.1	Notre organisation	86
5.1.1	La Région	86
5.1.2	Nos implantations	87
5.1.3	Nos moyens humains	88
5.1.4	Nos moyens matériels	89
5.1.5	Nos moyens logistiques	90
5.2	La relation clientèle	91
5.2.1	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation... 91	
5.2.2	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	93
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	94
5.2.4	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	98
5.2.5	Informier et alerter nos clients.....	100
5.2.6	Ecouter nos clients pour nous améliorer	102
5.2.7	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	104
5.3	Notre système de management	105
5.4	Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons	116

6 | Annexes 121



Synthèse de l'année

1.1 Les évolutions à venir

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

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

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

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

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

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

Ces modifications tiendront compte à la fois :

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

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

1.2 L'essentiel de l'année

2023	
Mois	
Janvier	Réhabilitation de la bache sur l'AEP GDES Landes. Mise en vitesse du variable du forage Gde Landes vers le réseau d'Ares.
Février	Changement de l'anti-bélier sur l'AEP GDE LANDES Ares.
Mars	Renouvellement des branchements AEP par Chantiers d'Aquitaine Boulevard de l'Aérium.
Avril	AEP GDE LANDE : Renouvellement de 5 poires + de la sonde pendant les travaux de la bache.
Mai	Recherche, manœuvre et test d'arrêt d'eau du réseau AEP à l'Hôpital d'Arès.
Juin	Recherche, manœuvre et test d'arrêt d'eau du réseau AEP à l'Hôpital d'Arès. Q5 ARES : Renouvellement du transmetteur + Batterie + Cable.
Décembre	Château d'eau Ares mise en sécurité de l'accès à l'eau (renouvellement des gardes corps et échelle).

1.3 Les chiffres clés

	4 592 abonnés	
	467 472 m ³ d'eau facturée	
	76,1 % de rendement du réseau de distribution	
	5,68 m ³ /km/j de pertes en réseau	
	73,8 km de réseau de distribution d'eau potable	
	1,68677 € TTC/m ³ sur la base de la facture 120 m ³	
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
	100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	

1.4 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.

1.4.1 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 = Agence Régionale de Santé (ARS).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007								
Thème	Indicateur	2019	2020	2021	2022	2023	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	6 431	6 471	6 503	6 588	6 567	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	4 390	4 435	4 537	4 574	4 592	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	74,18	74,2	73,78	73,76	73,76	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,63075	1,64333	1,64375	1,6573	1,68677	€ 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	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	92,9	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	73,52	70,03	82,97	79,67	76,13	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	120	110	109	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,11	0,01	0,01	0	0,12	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	7,76	9,24	6,02	6,9	5,92	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	7,44	8,88	5,68	6,66	5,68	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	6	2	4	0	3	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0,0002	0,0002	0	0	0,0004	Euros par m ³ facturés	A

Les éléments relatifs aux synthèses de données de qualité de l'eau et aux indices d'avancement de protection de la ressource n'ayant pu être transmis par les Agences Régionales de Santé avant la finalisation du Rapport Annuel du Délégué, ces informations seront adressées ultérieurement.

1.4.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2022	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	8,31	6,53	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,72	0,6	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	%	A

P151.0 et P152.1 : Tout branchement neuf est ouvert le jour de la réalisation du branchement avec pose du compteur (sauf demande spécifique du client). De plus, les mutations ne font pas l'objet de coupure d'eau. La remise en eau entre 2 clients est donc immédiate.

P155.1 – Le taux de réclamations mentionné ne tient compte que des réclamations écrites (courrier, mail).

1.4.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.5 Les perspectives

ACTIVITES USINES

- Envisager le passage au chlore gazeux afin d'améliorer la qualité de la désinfection de l'eau sur les sites de production.



Focus télégestions

En prévision de la fin des communications GSM ; 2G ; 3G ; RTC annoncée par Orange en 2022, il est important de prévoir le renouvellement anticipé des télégestions concernées du territoire par un système pérenne.

En l'absence de renouvellement, les informations et alarmes transmises par les télégestions ne seront plus reçues et traitées par le dispatching (risque de dysfonctionnement et de déversement). Les mesures et informations de fonctionnement ne pourront plus être consultées à distance et être utilisées pour analyser les flux.

Orange annonce une fin progressive de ces types de communications à partir de 2023 étalée jusqu'en 2028. Il n'y a pas de planning par zones géographiques qui permette de prioriser les équipements à renouveler.

ACTIVITES RESEAUX

- Mettre en place une convention achat/vente d'eau avec les communes voisines (Andernos).
- Réaliser un programme de renouvellement des canalisations et branchements.

Type de travaux	Nom rue/allée
Renouvellement branchement	Allée Richard Wagner
Renouvellement branchement	Avenue de la Gare
Renouvellement branchement	Rue Pablo Picasso
Renouvellement Conduite et branchement	Impasse de Charenton
Renouvellement Conduite et branchement	Allée du Centre
Renouvellement branchement	Rue de la Scierie
Renouvellement branchement	Dune Verte/ Mer et Soleil
Renouvellement branchement	Avenue Goéland
Renouvellement conduite et branchement	Boulevard de l'Aérium (partie basse)



Présentation du service

2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2019	31/12/2030	Affermage
Avenant n°01	01/01/2020	31/12/2030	AVENANT EAU DE TRANSFERT DE COMPETENCE A LA COBAN

IDENTIFICATION	
Collectivité ou Syndicat	COBAN pour le contrat d'Arès
Représentant	M. Bruno LAFON - Président
Exercice concerné	2023
Nature du service	Production, traitement et distribution publique d'eau potable
Commune desservie	ARES
Service délégué	SUEZ

VOS INTERLOCUTEURS				
Site	Nom	Fonction	Coordonnées	
AGENCE PERIGORD CHARENTE	GIRONDE	Franck BERNET	Directeur d'Agence	06 30 51 33 71
	LIMOUSIN	Max DUBANCHET	Adjoint au directeur d'Agence	06 77 71 95 43
		Sébastien PUDAL	Responsable Exploitation Réseaux et Usines	06 33 94 92 46

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'Agence Gironde Périgord Limousin Charente

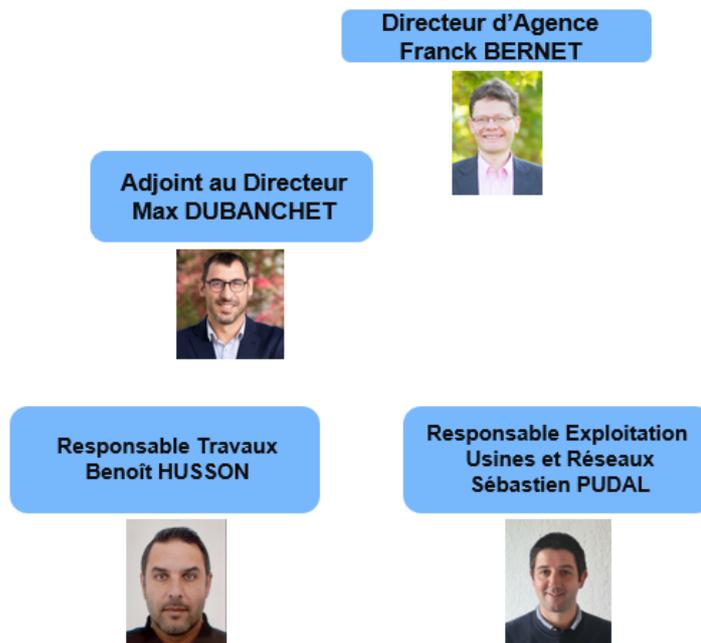
L'organisation régionale de SUEZ a pour objectif de mieux répondre aux attentes de votre Collectivité, tant en matière de distribution publique d'eau potable que de traitement des eaux usées.

L'Agence Gironde Périgord Limousin Charente, créée au sein de la Région Nouvelle Aquitaine s'est vu confier l'activité de SUEZ Eau France liée aux différents contrats de délégation de service public ou prestation de service en vigueur sur les départements de la Charente Maritime, la Corrèze, la Creuse, la Dordogne, ainsi que l'ensemble des communes de la Gironde.

Le Directeur d'Agence, Franck BERNET, dispose des moyens pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles et à la satisfaction des clients. Il a sous sa responsabilité le chargé de contrat qui est l'interlocuteur privilégié au quotidien de votre Collectivité.

L'Agence Gironde Périgord Limousin Charente assure, 24h/24 et 7 jours sur 7, la continuité du service.

Agence Gironde Périgord Limousin Charente (Secteur Bassin)



2.2.2 La gestion de crise

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

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

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

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

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

En Décembre 2022, SUEZ a participé à l'exercice de crise cyber « REMPARG22 » qui a été organisé par l'ANSSI, le Campus Cyber et le Club de Continuité d'Activité, avec également la présence de plus d'une centaine d'organisations publiques et privées.

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

Plusieurs objectifs avaient été préalablement définis comme :

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

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

2.2.3 La relation clientèle

- **LE SITE INTERNET TOUT SUR MON EAU ET L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

LE SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR

Le site internet TSME permet à nos abonnés de gérer leur abonnement Eau en toute simplicité.

- L'abonné suit en détail ses consommations et ses dernières factures
- Il gère son abonnement : paiement CB, modification d'adresse et de coordonnées bancaires, demande d'attestation de domicile...
- Il trouve la réponse à ses questions
- Il sait tout sur l'eau dans sa commune : alertes sécheresse, composition, prix, travaux...
- Il apprend à préserver l'eau grâce aux écogestes

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

Les appels téléphoniques sont traités par le centre de relation clientèle

- Ouvert du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers répondent à toute demande : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation : 0 977 408 408 (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques : 0 977 401 117 (appel non surtaxé)

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

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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

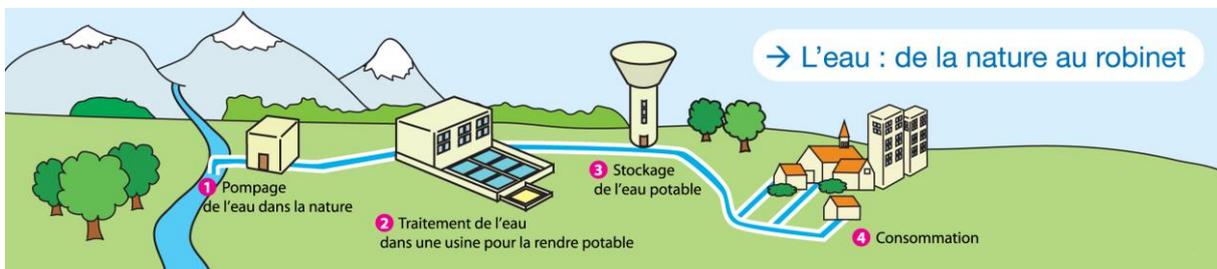
Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué, à savoir un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué.

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

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

Inventaire des installations de production/traitement				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
ARÈS	AEP GDE LANDE	1989	4 000	m ³ /j
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	1965	2 000	m ³ /j

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

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

Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
ARES	GRANDE LANDE	1 000	m ³
ARES	CAP LANDE	1 000	m ³

- **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.

Les éventuels écarts sur les sommes sont dus à des arrondis.

Linéaire de canalisation (ml)					
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Total
<50 mm	-	-	-	124	124
50-99 mm	448	4	5 357	15 704	21 513
100-199 mm	9 925	-	1 952	33 183	45 060
200-299 mm	6 957	-	-	107	7 065
Total	17 330	4	7 309	49 119	73 762

La mise à jour des plans de réseaux se fait au fil de l'eau et en fonction de la réception des plans de récolement. Les linéaires inventoriés ne tiennent pas compte du réseau privé non rétrocedé à la collectivité.

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	73 762
Régularisations de plans	0
Situation actuelle	73 762

En 2023 nous n'avons reçu aucun plan de recollements stipulant des travaux sur le contrat. La variation de linéaire s'explique par la correction de données (remontée terrain, correction de la base de données, recalage de réseaux en fonction de levée terrain).

Il est à noter la présence dans le SIG de réseau dit "Privé", dont nous n'avons pas l'information de rétrocession. Ce linéaire n'est pas pris en compte dans le rapport d'activité. Cela concerne la commune ci-dessous :

Commune	Longueur (ml) réseau non géré
ARES	503

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
ARÈS	Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
ARÈS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	9	9	0,0%
ARÈS	Equipements de mesure de type compteur	6	6	0,0%
ARÈS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques pré localisateurs	50	50	0,0%
ARÈS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	165	165	0,0%
ARÈS	Vannes	523	525	0,4%
ARÈS	Vidanges, purges, ventouses	95	95	0,0%

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Le nombre de branchement eau recouvre les branchements sur logements vacants (inactifs hors résiliation) et sur logements non vacants (actifs).

Les branchements			
Type branchement	2022	2023	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	4 506	4 526	0,4%

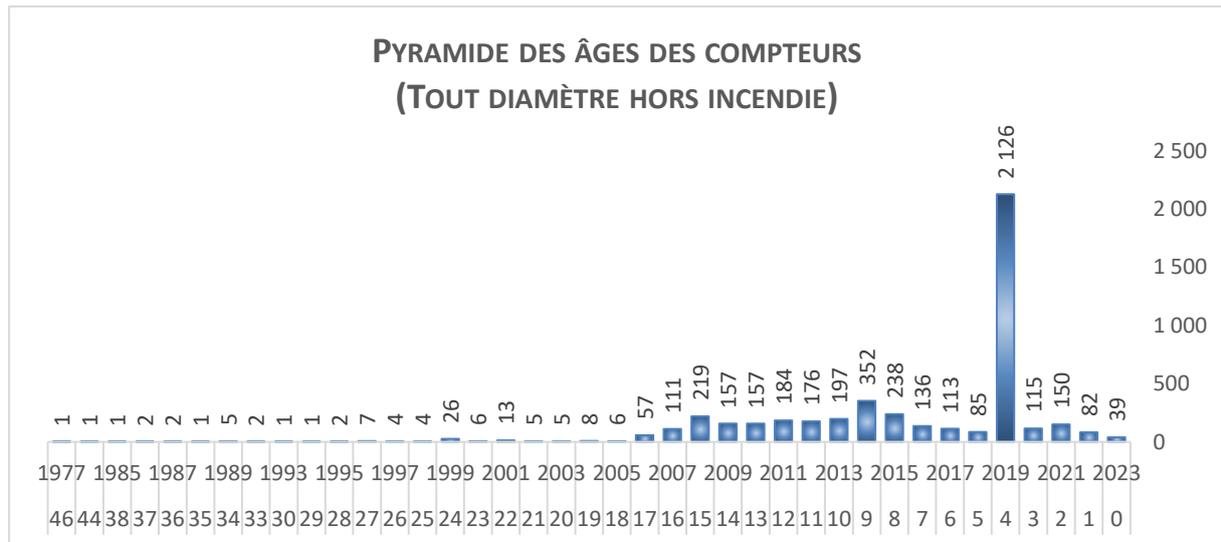
• **LES COMPTEURS**

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

NB : Le nombre de compteurs recouvre les compteurs sur logements vacants (inactifs hors résiliation) et sur logements non vacants (actifs).

Le nombre de compteurs peut être supérieur au nombre de branchements (ex : plusieurs compteurs sur un même branchement).

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	-	2 467	40	5	2 512
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	902	18	4	924
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	851	20	-	871
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	397	4	-	401
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	54	5	-	59
Eau froide	F > 25 ans	-	27	3	-	30
Eau froide	Inconnu	0	-	-	-	0
Incendie	A 0 - 4 ans	-	-	-	3	3
Incendie	B 5 - 9 ans	-	-	-	1	1
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	-	1	1
Incendie	D 15 - 19 ans	-	-	-	1	1
Total		0	4 698	90	15	4 803



• **LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

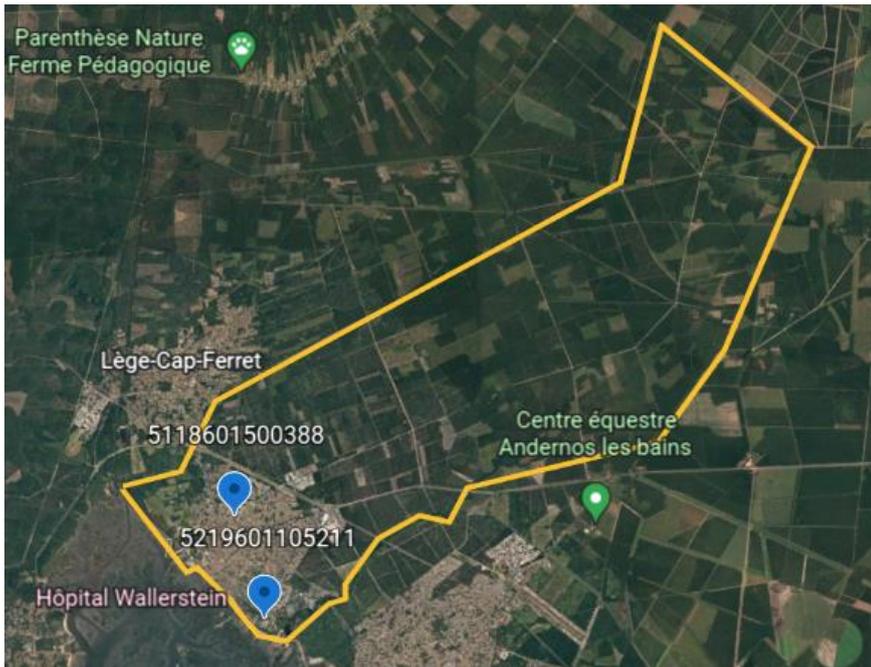
Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine concédé :

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2022	2023	N/N-1 (%)
Inconnu	0	0	-
12 à 15 mm	4 660	4 698	0,8%
20 à 40 mm	95	90	-5,3%
>40 mm	15	15	0,0%
Total	4 770	4 803	0,7%

• **LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE**

DEPLOIEMENT DE L'INFRASTRUCTURE DE RECEPTEURS

Au 31 décembre 2023, 2 récepteurs sont installés et supervisés sur l'ensemble du territoire :



LE DEPLOIEMENT DES EMETTEURS

Au 31 décembre 2023, 4571 compteurs sont équipés de télérelève, soit 96,6 % du parc compteurs.

La télérelève des compteurs d'eau permet de faire bénéficier aux usagers de nombreux services tels que le suivi quotidien de leur consommation, la facturation sur index réel, l'alerte fuite et l'alerte surconsommation.

LA PERFORMANCE RADIO

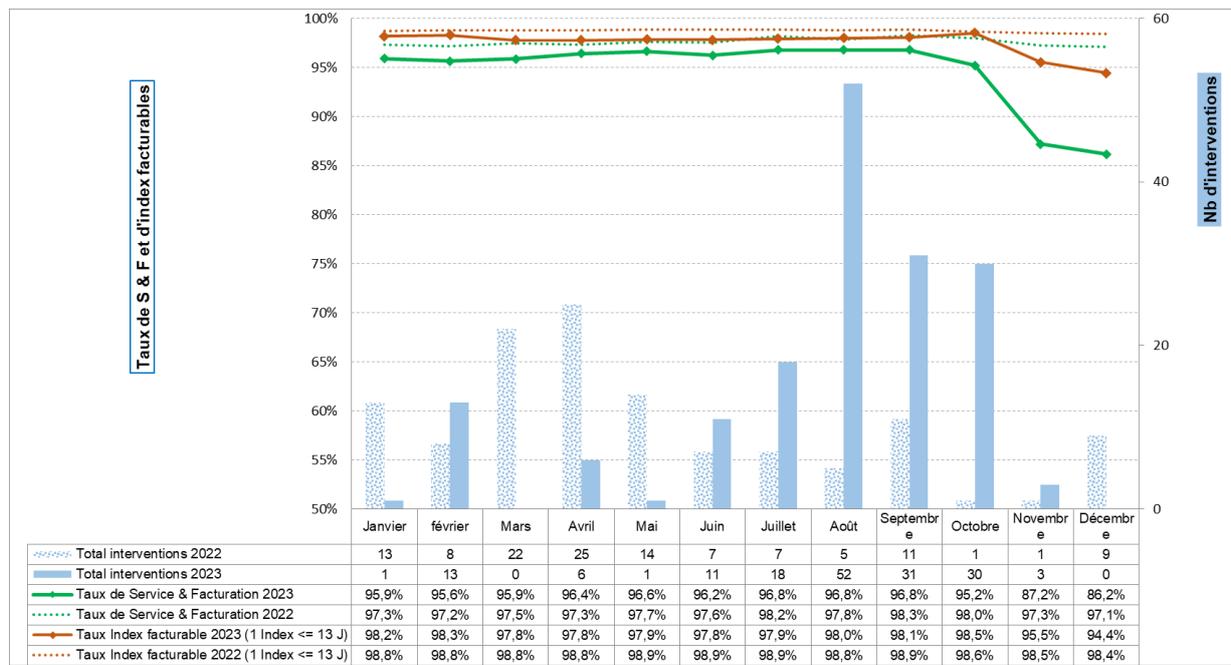
On distingue 3 niveaux de performance :

- « Service et facturation » : le client dispose de l'ensemble des services associés à la télérelève, soit la facturation au réel et les services alerte fuite/surconsommation.
- « Facturation » : l'émetteur ne transmet pas assez d'index pour fournir le service alerte associé à la télérelève, mais suffisamment pour avoir une facturation au réel.
- « Données insuffisantes » : la réception des index est très faible, voire nulle. Le client ne peut bénéficier ni de la facturation au réel, ni des services associés à la télérelève.

Table de performance émetteur :

		Nb de jours avec index sur 10 jours		
		10-8	7-1	0
Nb de jours avec index sur 30 jours	30-20	S&F	F	DI
	19-5	F	F	DI
	4-0		DI	DI

Taux de service Télérelève sur 2022 :



MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS

En 2023, 166 interventions sur les équipements télérelève ont été réalisées :

Compteur avec émetteur TéléR. Enquêter	6
Compteur remplacer avec émetteur TéléR.	5
Déplacement improductif	1
Émetteur TéléR. Poser (sans compteur)	43
Émetteur TéléR. Renouveler (sans compteur)	82
Émetteur TéléR. Reparamétrer	29
Total interventions 2023	166

SERVICES TELERELEVE

Alertes fuite & surconsommation, 2 alertes aux services des abonnés :

- L'alerte surconsommation : l'abonné fixe le seuil de consommation mensuelle qu'il ne souhaite pas dépasser. Un message d'alerte lui est envoyé dans le mois lorsque ce seuil est franchi.
- L'alerte fuite : Un message d'alerte est envoyé à l'abonné par mail, SMS ou à défaut par courrier lorsque SUEZ constate une consommation continue anormale pendant 4 jours consécutifs. Si la fuite est encore en cours 3 jours après la détection, une première relance est envoyée (uniquement par Mail). Si celle-ci est encore avérée 10 jours après l'envoi de la première relance (donc 13 jours après la détection), une deuxième relance est envoyée (uniquement par Mail). A noter qu'il n'y a pas d'autres relances par la suite

Pour l'année 2023 :

- 1952 alertes Fuite ont été envoyées en 2023 pour 446 abonnés, soit en moyenne 4,4 alertes Fuite / abonné concerné.
- 1079 alertes Surconsommation ont été envoyées en 2023 pour 266 abonnés, soit en moyenne 4,1 alertes Surconsommation / abonné concerné.

Nb d'alertes / Mois	Fuite			Total Fuite	Surconso		Total Surconso	Total général
	COURRIER	MAIL	SMS		MAIL	SMS		
	1	12	78	40	130	37	23	60
2	12	75	37	124	24	16	40	164
3	7	74	37	118	28	21	49	167
4	3	90	40	133	26	20	46	179
5	6	83	46	135	71	51	122	257
6	8	111	59	178	62	49	111	289
7	4	134	62	200	87	61	148	348
8	13	114	61	188	138	97	235	423
9	10	134	61	205	46	44	90	295
10	3	130	59	192	42	32	74	266
11	11	122	48	181	22	17	39	220
12	9	107	52	168	33	32	65	233
Total général	98	1252	602	1952	616	463	1079	3031

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2023
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 œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI, ...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2023
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 œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	75
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	120



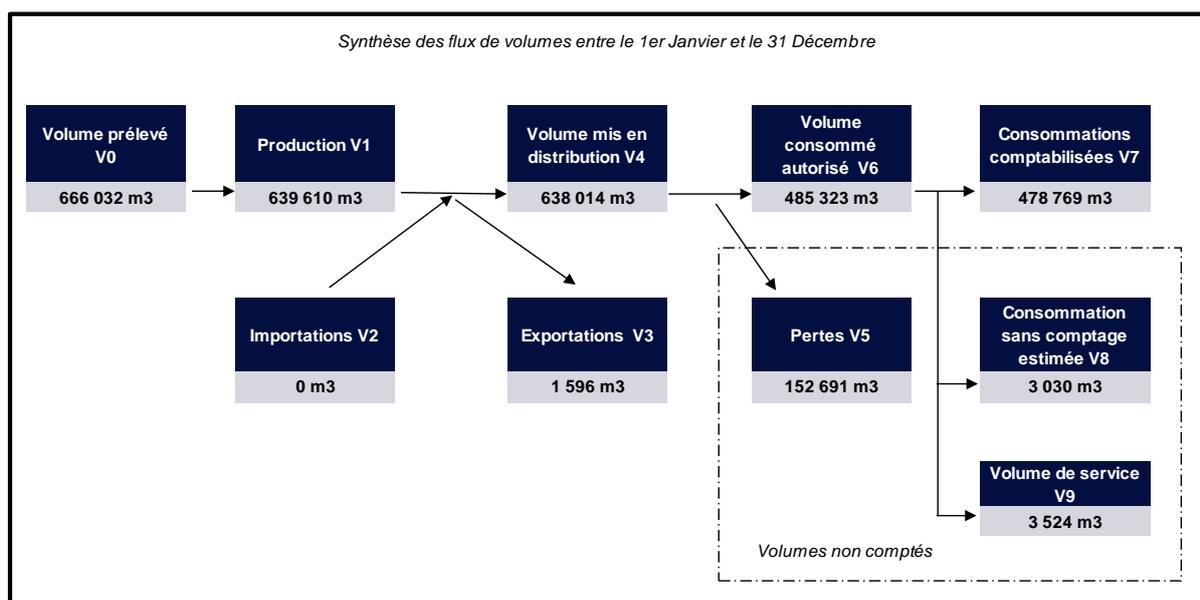
Qualité du service

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

Synthèse des flux de volumes entre le 1er janvier et le 31 décembre



Les données utilisées dans cette synthèse sont les volumes pris sur une année civile (1er janvier au 31 décembre), seul le volume consommé autorisé est une donnée calculée. Pour cela, nous avons utilisé la méthode M3 à rendement constant.

Le rendement a été calculé avec les données de volumes sur la période entre relèves clientèles.

3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile compris entre le 1^{er} janvier et 31 décembre de l'exercice concerné.

Volumés d'eau brute prélevés (m³)							
Commune	Site	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
ARÈS	AEP GDE LANDE	343 302	430 996	469 303	335 696	134 502	- 59,9%
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	401 092	371 431	436 053	565 342	531 530	- 6,0%
Total des volumes prélevés		744 394	802 427	905 356	901 038	666 032	- 26,1%

3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

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

Volumes eau potable produits (m ³)							
Commune	Site	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
ARÈS	AEP GDE LANDE	341 423	427 865	462 781	315 676	108 080	- 65,8%
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	401 092	371 431	436 053	565 342	531 530	- 6,0%
Total des volumes produits		742 515	799 295	898 834	881 018	639 610	- 27,4%

3.1.4 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) et exportés (cédés ou vendus 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 :

Volumes d'eau potable importés et exportés (m ³)							
Site	Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
AEP GDE LANDE	Volume d'eau potable exporté	39 566	55 012	186 096	192 119	1 596	- 99,2%
	Total volumes eau potable exportés (C)	39 566	55 012	186 096	192 119	1 596	- 99,2%

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

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 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 (m ³)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	760 981	804 447	898 064	881 650	640 074	- 27,4%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable exportés (C)	42 517	56 627	185 607	192 646	1 585	- 99,2%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	718 464	747 820	712 458	689 003	638 490	- 7,3%

3.1.6 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 existants (abonnés et logements vacants).
- **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	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	508 434	497 008	550 425	503 272	479 134	- 4,8%
- dont Volumes consommés avec comptage (E')	508 434	497 008	550 425	503 272	479 134	- 4,8%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0	-	0	0	-
Volumes consommés sans comptage (F)	5 010	3 990	3 990	3 530	3 030	- 14,2%
Volumes de service du réseau (G)	3 496	5 768	5 098	2 998	3 524	17,5%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	516 940	506 766	559 513	509 800	485 688	- 4,7%

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

Les indicateurs de la performance réseau présentés dans les tableaux suivants sont calculés à partir des volumes relatifs aux périodes de relève et ramenés à une année de 365 ou 366 jours.

L'indice linéaire de pertes en réseau 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 et des branchements,
- D'actions pour lutter contre les détournements d'eau.

Les pertes d'eau potable en réseau sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ils 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 à l'indice linéaire de pertes en réseau, **l'indice linéaire des volumes non comptés** 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 volumes non comptés 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 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 consommé 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 (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	718 464	747 820	712 458	689 003	638 490	- 7,3%
Volumes comptabilisés (E)	508 434	497 008	550 425	503 272	479 134	- 4,8%
Volumes consommés autorisés (H)	516 940	506 766	559 513	509 800	485 688	- 4,7%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	201 524	241 055	152 945	179 203	152 802	- 14,7%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	210 030	250 813	162 033	185 731	159 356	- 14,2%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	74,178	74,161	73,779	73,762	73,762	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	366	365	365	365	0,0%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	0	8,85	7,56	6,82	5,69	- 16,6%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	7,44	8,88	5,68	6,66	5,68	- 14,7%
Objectif contractuel Indice linéaire des volumes non comptés	0	0	0	0	0	-

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	516 940	506 766	559 513	509 800	485 688	- 4,7%
Volumes eau potable exportés (C)	42 517	56 627	185 607	192 646	1 585	- 99,2%
Volumes eau potable produits (A)	760 981	804 447	898 064	881 650	640 074	- 27,4%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	-
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	73,52	70,03	82,97	79,67	76,13	- 4,5%

Malgré une diminution des pertes, le rendement réseau baisse suite à une diminution du volume exporté.

3.1.8 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	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	516 940,2	506 765,82	559 512,99	509 799,83	485 687,7	- 4,7%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	74,2	74,2	73,8	73,8	73,8	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(MxL)	20,7	20,8	27,7	26,1	18,1	- 30,6%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	69	71,2	74,5	76,6	80,1	4,6%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	69,13	69,15	70,53	70,22	68,62	- 2,3%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	73,52	70,03	82,97	79,67	76,13	- 4,5%

3.1.9 Les volumes de pointes

Jour de pointe :		13-août-23
Sites	Production journalière (m3/j)	
AEP CAP LANDE	1691	
AEP GRAND LANDE	1146	
Total	2837	

3.2 La qualité de l'eau

"L'Eau consommée doit être propre à la consommation". (extrait du Code de la Santé Publique)

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

- La qualité microbiologique
- La qualité chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique
- Des indicateurs de radioactivité

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

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

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

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

Evolutions en 2023 :

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

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

Les « **valeurs de vigilance** » concernent des paramètres d'intérêt ou « émergents », définis par arrêtés du ministre en charge de la santé, à la suite d'actes d'exécution de la Commission Européenne, avec comme objectif d'acquérir de la connaissance. Pour l'instant, seul le 17-bêta-estradiol et le nonylphénol font partie de la liste de ces paramètres. Les ARS réaliseront des analyses avant le 31 décembre 2026 sur les eaux brutes et produites des systèmes produisant plus de 1000 m³/jour.

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

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

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

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

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

3.2.1 Le plan Vigipirate

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

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

Faisant suite à l'attaque terroriste survenue dans un lycée d'Arras le 13 Octobre 2023, la posture VIGIPIRATE a évolué en **Urgence Attentat** jusqu'au 15 janvier 2024, ce qui correspond au niveau de vigilance le plus élevé.

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

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

3.2.2 La ressource

- **LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES**

L'eau produite est captée dans la nappe de l'Eocène par les forages de Cap Lande et de Grande Lande.

- **L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP**

PERIMETRE DE PROTECTION

L'instauration des périmètres de protection autour des captages d'eau potable est obligatoire (circulaire du 24 juillet 1990) et réglementée dans le cadre de la loi sur l'eau du 3 janvier 1992.

Il appartient au maître d'ouvrage de s'assurer que les périmètres de protection ont bien été définis, qu'un arrêté de déclaration d'utilité publique (DUP) a été signé par le Préfet et que les documents d'urbanisme ont été mis en compatibilité avec les prescriptions de la DUP.

L'absence de mise en place de périmètre de protection peut engager la responsabilité pénale du maître d'ouvrage, plus particulièrement à compter du 4 janvier 1997 (circulaire n° 97/2 du 2 janvier 1997).

Les services de l'ARS sont à la disposition du maître d'ouvrage pour orienter les démarches à entreprendre.

Unité de production	Type	Année	Indice BRGM	Avis hydrogéologique agréé	Avis CDH / CODERST	Arrêté DUP	Etat de la procédure	Périmètre
Caplande	Forage	1965	BSS001ZCYH	01/12/2008	20/05/2010	30/06/2010	Procédure terminée (captage public)	oui
Grande Lande	Forage	1989	BSS001ZDAP	27/04/1990	09/11/1989	22/06/1990	Procédure terminée (captage public)	oui

Unité de production	Autorisation prélèvement forage	Type de périmètre protection	Couche captée	Q aut (m3/h)	Q aut (m3/j)	Q aut (m3/an)	Traitement
Cap Lande	30/06/2010	Immédiat Rapproché Eloigné	Eocène Adour (214)	100	2 000	500 000	Désinfection
Grande Lande	29/04/1988	Immédiat Rapproché	Eocène				

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	4	0	100,0%	8	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	4	0	100,0%	558	0	100,0%

3.2.3 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr HR	% Référence	Nbr NC	% Conformité	Nbr	Nbr HR	% Référence	Nbr NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	8	0	100,0%	0	100,0%	6	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	8	4	50,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	-	100,0%
Paramètre	Microbiologique	54	0	100,0%	0	100,0%	34	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	785	4	99,5%	0	100,0%	4	0	100,0%	-	100,0%

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

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/06/2023	ARES_SORTIE DE LA STATION GRANDE LANDE (0044)	Température De L'Eau	25.5	Degré Celsius		25
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/06/2023	ARES_SORTIE DE LA STATION CAPLANDE (0043)	Température De L'Eau	25.5	Degré Celsius		25
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/09/2023	ARES_SORTIE DE LA STATION GRANDE LANDE (0044)	Température De L'Eau	25.5	Degré Celsius		25
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/09/2023	ARES_SORTIE DE LA STATION CAPLANDE (0043)	Température De L'Eau	25.6	Degré Celsius		25

Plusieurs dépassements de la référence de qualité sur le paramètre Température ont été mis en évidence par le contrôle sanitaire, au niveau des points de mise en distribution. Ces dépassements sont à corréliser avec les valeurs de température de l'aquifère capté du syndicat.

3.2.4 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution						
Type	Analyses	Contrôle sanitaire				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	20	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	25	6	76,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	100	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	313	6	98,1%	0	100,0%

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

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/03/2023	ARES - BOURG (0041)	Fer	0.25	mg/litre		0.2
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/04/2023	ARES - BOURG (0041)	Fer	0.48	mg/litre		0.2
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/04/2023	ARES - BOURG (0041)	Fer	0.25	mg/litre		0.2
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2023	ARES - CENTRE (0042)	Température De L'Eau	25.1	Degré Celsius		25
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2023	ARES - BOURG (0041)	Température De L'Eau	27.4	Degré Celsius		25
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/09/2023	ARES - BOURG (0041)	Température De L'Eau	25.1	Degré Celsius		25

Un dépassement de la référence de qualité sur le paramètre « fer » a été détecté par le contrôle sanitaire le 23/03 dans le bourg d'Arès. Ce dépassement n'a pas été confirmé le 29/03/2023. Au même endroit, un dépassement de la référence de qualité sur le paramètre « fer » a de nouveau été détecté le 14/04 puis le 26/04/2023. L'exploitant est intervenu pour purger le réseau. L'analyse en fer du 04/05/2023 est conforme.

• **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

Le chlorure de vinyle monomère (CVM), également connu sous le nom de chlorure de vinyle ou de chloroéthène, est un composé chimique industriel, fabriqué à partir de l'éthylène et du chlore. Il est principalement utilisé pour produire son polymère, le polychlorure de vinyle (PVC).

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

Suite à la découverte de concentration anormale en CVM sur quelques sites en France, il a été mis en évidence le relargage, en lien avec leur process de fabrication, de certaines conduites PVC datant des années antérieures à 1980.

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. SUEZ en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une nouvelle instruction, DGS/EA4/2020/67, a été diffusée par la DGS en date du 17 avril 2020.

Elle précise les modalités de :

- ⇒ Repérage des canalisations à risque
- ⇒ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇒ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

En 2023, 23 analyses ont été effectuées dans le cadre de la campagne de prélèvement et d'analyses CVM dans l'eau. Toutes les analyses se sont révélées conformes à la réglementation.

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	28	0	100%
Physico-chimique	12	0	100%

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)							
Commune	Site	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
ARÈS	AEP GDE LANDE	132 829	178 149	219 686	134 777	48 013	- 64,4%
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	121 459	113 113	135 744	187 901	180 860	- 3,7%
Total		254 288	291 262	355 430	322 678	228 873	- 29,1%

Données contrat d'énergie

RAE ou PRM	Code IPOP	Nom Site IPOP	Adresse	Localité	Segment	Tarif TURPE	FTA	PS_Pointe	PS_HPSH	PS_HCSH	PS_HPSB	PS_HCSB
'30001611700291	1695	FOR CE CAP LAND	PLACE DU CAP LANDE	ARES	C4	SupBT36	Courte utilisation		42	42	42	42
'30001611735705	2753	AEP GDE LANDE	RUE BREMONTIER	ARES	C4	SupBT36	Courte utilisation		132	132	132	132

3.3.2 Les contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
ARÈS	AEP GDE LANDE	Equipement électrique	Armoire générale BT	20/09/2023
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	Equipement électrique	Armoire générale BT	20/09/2023

Règles Générales d'Utilisation des Equipements de travail et des Moyens de protection (Décrets 93-40 et 93-41 du 11 janvier 1993)

Les installations doivent être mises en conformité suivant le décret ci-dessus. Les améliorations portent particulièrement sur :

- Les armoires électriques (dispositifs d'arrêt d'urgence, organes de service clairement identifiables et visibles, accessibilité à l'ouvrage...)
- Les équipements de travail mus par une source d'énergie comportant des éléments mobiles doivent être munis de dispositifs de protection (carters...)
- Les dispositifs de protection pour assurer sans risque l'exploitation et la maintenance des installations (exemple : mise en place de gardes corps, échelles conformes munies de crinolines, ...).

L'employeur doit mettre à la disposition des travailleurs les équipements de travail nécessaires en vue de préserver la santé et la sécurité des agents, conformément aux obligations définies par les articles L.432-1 et L.4321-4.

Le document unique fait ressortir des lieux à risques pour lesquels les travaux associés relèvent de la responsabilité du maître d'ouvrage sachant que la mise en sécurité des installations n'est pas un engagement contractuel du délégataire.

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

En fin d'année, des travaux de mise en sécurité ont été faits pour rendre possible le lavage du réservoir dès le début de l'année 2024.

3.3.4 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
ARÈS	AEP GDE LANDE	10	1	9	20
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	8	1	4	13
ARÈS	SECTO Q4 ARES	-	-	2	2

3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

- LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Nombre de réponses aux DT et aux DICT	
Type de réponses	Nombre au 31/12/2023
RDICT	43
RDT	48
RDT-RDICT conjointe	168
Total	259

- 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	2022	2023	N/N-1 (%)
Accessoires	Renouvelés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	Renouvelés	-	4	-
Appareils de fontainerie	Réparés	2	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	Vérifiés	3	-	-100,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	Dans le cadre du service	11	16	45,5%
Branchements	Créés	17	21	23,5%
Branchements	Modifiés	3	4	33,3%
Branchements	Renouvelés	9	36	300,0%
Compteurs	Déposés	13	1	-92,3%
Compteurs	Posés	36	32	-11,1%
Compteurs	Remplacés	57	30	-47,4%
Devis métrés	Réalisés	28	33	17,9%
Enquêtes	Clientèle	241	258	7,1%
Fermetures d'eau	À la demande du client	-	1	-
Fermetures d'eau	Autres	1	-	-100,0%
Éléments de réseau	Mis à niveau	19	19	0,0%
Remise en eau	Sur le réseau	3	1	-66,7%
Réparations	Fuite sur accessoire réseau	1	1	0,0%
Réparations	Fuite sur branchement	50	55	10,0%
Réparations	Fuite sur réseau de distribution	10	8	-20,0%
Autres		422	349	-17,3%
Total actes		927	870	-6,1%

3.3.6 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	12 300	55 000	347,2%
Réparations fuite sur branchement suite à recherche de fuite	-	11	-
Réparations fuite sur réseau suite à recherche de fuite	8	5	- 37,5%

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 clients nous appliquons la règle la suivante :

« Le nombre de clients 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 clients est détaillé dans le tableau suivant :

Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage (hors VEG)
 Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration (hors VEG)
 Classe client collectivité : collectivité (hors VEG)

Le nombre de clients	
Désignation	2023
Particuliers	4 329
Collectivités	67
Professionnels	196
Total	4 592

3.4.2 Le nombre d'abonnés

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

Le nombre d'abonnés domestiques et assimilés correspond au nombre de comptes comportant les éléments de facturation « consommation eau délégataire » et « pollution », actifs au 31/12.

Les autres abonnements correspondent à ceux sans éléments de facturation « pollution ».

Nombre d'abonnés			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	4 558	4 577	0,4%
Autres abonnements	16	15	- 6,3%
Total	4 574	4 592	0,4%

3.4.3 Les volumes vendus

Les volumes vendus sont présentés dans le tableau suivant et correspondent à la facturation enregistrée entre le 01/01 et le 31/12 de l'année de référence.

Les classes clients sont les suivantes :

- Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage (hors VEG : Ventes en gros)
- Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration (hors VEG)
- Classe client collectivité : collectivité (hors VEG)
- Classe client autre : prestataire de facturation.

Volumes vendus (m ³)						
Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	125 085	425 012	392 433	356 439	354 440	- 0,6%
Volumes vendus aux collectivités	17 318	19 569	23 395	9 356	10 529	12,5%
Volumes vendus aux professionnels	38 945	106 109	82 783	105 340	102 503	- 2,7%
Total des volumes vendus	181 349	550 690	498 611	471 134	467 472	- 0,8%

3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m³/an. Les volumes (m³) qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Les volumes vendus aux gros consommateurs			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes facturés au détail aux clients consommant plus de 6000m ³	65 899	57 450	- 12,8%

Liste des consommations > à 6 000 m ³				
ARES				
Code Insee	Commune Site	Classe Client	Adresse Site	Volume 2023
33011	ARES	Professionnel	AVENUE DE LA LIBERATION	10 276
33011	ARES	Professionnel	BOULEVARD JAVAL	9 429
33011	ARES	Professionnel	AVENUE DE BORDEAUX	8 498
33011	ARES	Professionnel	AVENUE DU GOELAND	7 844
33011	ARES	Professionnel	AVENUE DE BORDEAUX	7 640
33011	ARES	Professionnel	AVENUE DE LA LIBERATION	7 042
33011	ARES	Professionnel	AVENUE DE LA PLAGES	6 721
Total général				57 450

3.4.5 Les volumes ventes en gros

Les volumes ventes en gros			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Vente En Gros	-	311 115	-
Total volumes vente en gros	-	311 115	-

Code INSEE	Commune	Nom client	Site	Volume 2023
33011	ARES	AGUR SAS	VEG GRANDE LANDE	311 115
Total général				311 115

Rattrapage de 4 ans de facturation.

3.4.6 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle Multicanal, basé en France, répond aux demandes des clients exprimées par téléphone, courriers, mails et répond à tout type de demande : information, réclamation, abonnement, question sur facture, devis travaux ou encore intervention avec prise de rendez-vous si besoin.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 236
Courrier	144
Internet	428
Total	1 808

3.4.7 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Un contact peut faire l'objet de plusieurs motifs de demandes et réclamations

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	467	5
Facturation	128	62
Règlement/Encaissement	264	15
Prestation et travaux	9	-
Information	802	-
Dépose d'index	15	-
Technique eau	123	117
Total	1 808	199

3.4.8 L'activité de gestion clients

Les clients abonnés ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures du service de l'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent auprès de nos abonnés pour faciliter l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique des factures, à travers différents supports comme les messages sur facture, les encarts informatifs joints à la facture, les mailings personnalisés...

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 directement depuis l'espace personnalisé du client ou s'il n'y parvient pas lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle.

Activité de gestion			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	378	425	12,4%
Nombre d'abonnés mensualisés	2 527	2 610	3,3%
Nombre d'abonnés prélevés	686	677	-1,3%
Nombre d'échéanciers	56	66	17,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	9 510	9 537	0,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	530	511	-3,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	128	136	6,3%
Nombre total de factures comptabilisées	10 168	10 184	0,2%

3.4.9 La relation clients

La relation clients			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	38	30	- 21,1%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	8,3	6,5	- 21,4%

3.4.10 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 d'impayés sur les factures hors travaux de l'Année précédente correspond au montant TTC restant impayé sur les factures comptabilisées sur l'année précédente au 31 décembre de l'année de l'exercice en cours rapporté au montant total TTC des factures comptabilisées au cours de l'année précédant l'exercice en cours.

(Montant TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1) / (CA TTC hors travaux de l'année N -1) * 100

Le Taux de créances irrécouvrables correspond au montant cumulé des irrécouvrables TTC depuis le début d'année ramené au chiffre d'affaires TTC de l'année de l'exercice.

(Montant TTC des irrécouvrables) / (Chiffre d'affaires TTC hors travaux) * 100.

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'irrécouvrabilité), les créances irrécupérables 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	2022	2023	N/N-1 (%)
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	24 905,1	54 322,81	118,1%
Créances irrécouvrables (€)	2 186,56	1 955,4	- 10,6%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	16 160,23	5 395,48	- 66,6%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	941 424,93	904 114,15	- 4,0%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	-	1 076 982,93	-
Taux de créances irrécouvrables (%)	-	0,18	-
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,72	0,6	- 65,2%

3.4.11 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	-	3	-
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	-	2	-
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	-	195,43	-
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	-	185,29	-
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	-	130,87	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-	-	-
Montant Total HT "solidarité"	0	185,29	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0	0,0004	-

3.4.12 Les dégrèvements

Les données liées aux dégrèvements sont présentées dans le tableau suivant, et détaillées en annexe.

Les dégrèvements			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	54	48	- 11,1%
Volumes dégrévés (m ³)	21 344	8 908	- 58,3%

3.4.13 La mesure de la satisfaction client

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

«J'écoute» => «J'analyse» => «J'agis»...

Depuis 5 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ Eau France de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service Suez Eau France
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**
- **Mesurer l'appétence vers de nouveaux services en développement**

> La méthodologie

Sur tout le mois de janvier, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 2 113 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ sur la Région.

Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

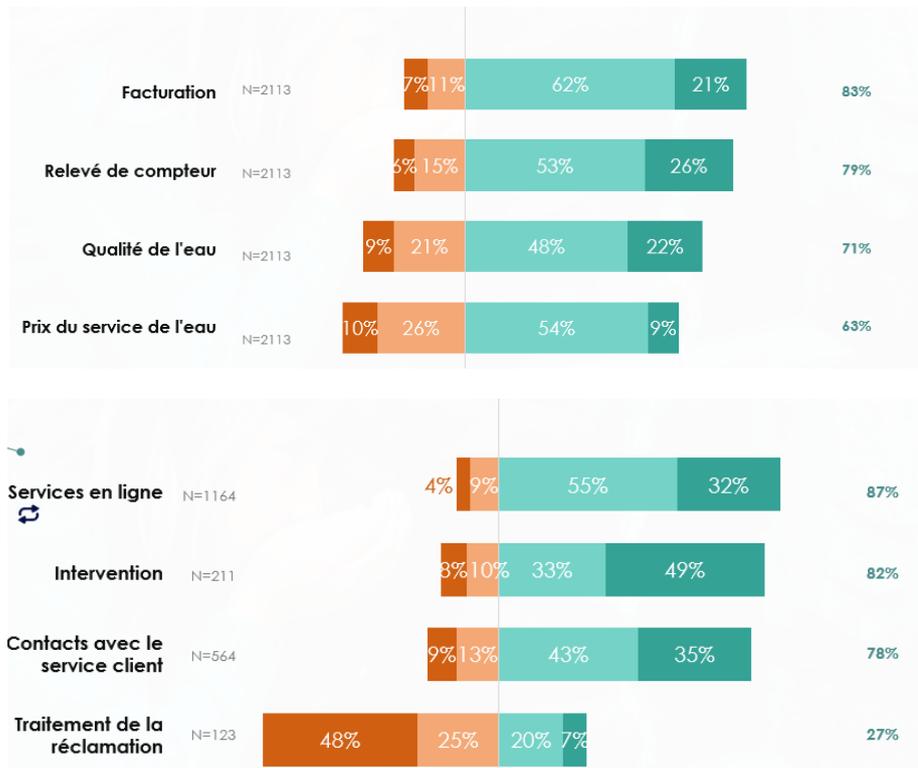
Pour la première année nous avons intégré un volet satisfaction sur les grands comptes.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Stabilité de la satisfaction clients

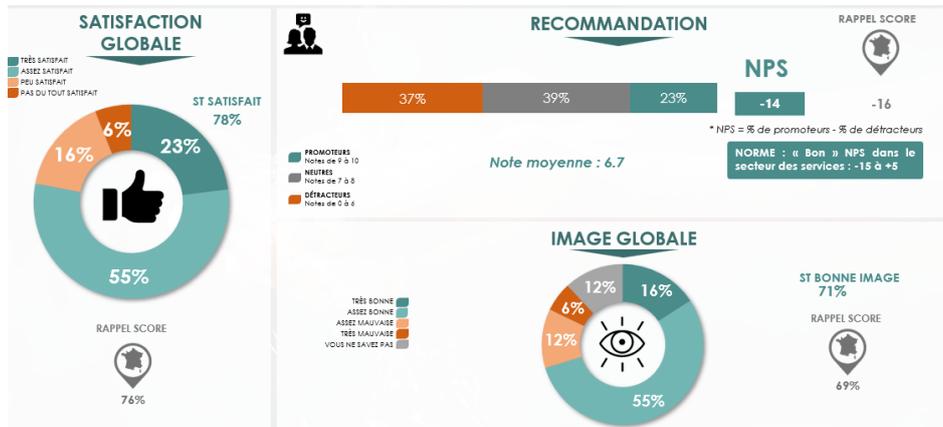
Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 78% des clients se déclarent satisfaits (79% en 2022). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- Les services en ligne : satisfaction excellente : 87% (versus 86% en 2022). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux factures et la consultation de la consommation d'eau.



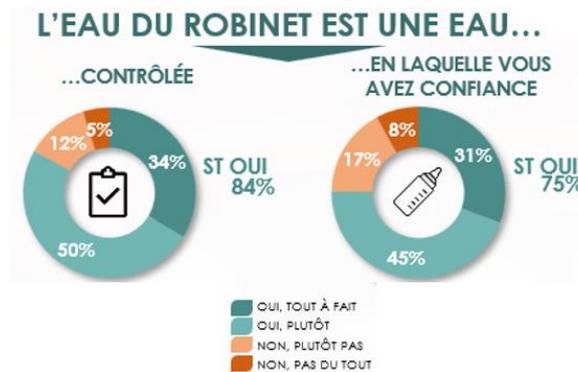
> Une image solide du fournisseur d'eau

71% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau (versus 72% en 2022). La satisfaction globale des clients reste forte avec 78% des clients satisfaits.



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

75% des clients ont confiance en l'eau du robinet (versus 80% en 2022). 8 usagers sur 10 consomment de l'eau du robinet. La limpidité de l'eau et sa pression sont les deux indicateurs les plus performants. En l'état, 3/4 des usagers ont confiance dans leur eau du robinet.



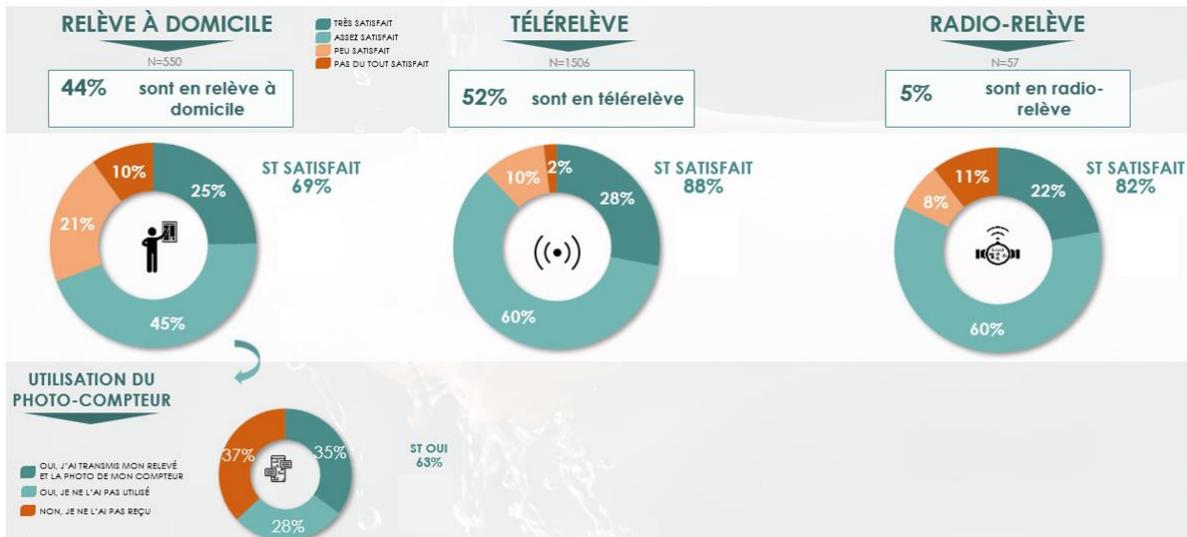
>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 69% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 88% de satisfaits pour le relevé à distance via un compteur connecté.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 90% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile :

- **La qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 91% de satisfaction.**
- **L'annonce relève et la possibilité de communiquer son index via la photo compteur a été fortement appréciée cette année : 63% (versus 62% en 2022).**



3.4.14 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 lorsqu'elle existe, 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 qui peut varier en fonction du diamètre du compteur d'eau et un prix au m³ qui peut comporter des tranches tarifaires.

• LE TARIF

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

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2023	01/01/2024	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	69,48	70,34	1,2%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	0,5819	0,5876	1,0%
Taux de la partie fixe du service (%)	49,88%	49,94%	0,1%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	1,6573	1,68677	1,8%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	1,5709	1,59877	1,8%

• 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	01/01/2023	01/01/2024	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	57,28	58,14	1,5%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,3819	0,3876	1,5%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	12,2	12,2	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,2	0,2	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,33	0,33	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,08	0,095	18,8%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,0864	0,088	1,9%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client :	98-1300103661
identifiant * :	5127
facture n° :	F120-0158241

contacts

- www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**
0977 408 408
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24**
0977 401 117
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ Eau France - Service Clients**
TSA 50001
36400 LA CHATRE
- www.toutsurmoneau.fr/acce



ARES EAU 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
33740 ARES

Service de l'eau de la commune d'ARES

SPECIMEN 120 M3

17 Janvier 2024

	m ³	montant TTC
Votre abonnement		74,21 €
Votre consommation	120 m ³	128,20 €

Net à payer

202,41 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 18 janvier 2024
Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition



e-facture

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

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

Adresse desservie :
ARES EAU 120 M3 RAD

RUE SPECIMEN RAD
33740 ARES

Date et Lieu

Signature

ARES EAU 120 M3 RAD
. RUE SPECIMEN 120M3
33740 ARES

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ36497
RUM : TIP50219798F120-01582411000000000

Montant : 202,41 €

TIPSEPA

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

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

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 10019
41976 BLOIS CEDEX 9

219769654620

502197010469 2298F120-01582411000000000981105 20241

pour en savoir +

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

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :

www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			152.25		160.63
ABONNEMENT					
Part SUEZ du 01/01/2024 au 31/12/2024	1	58,14	58,14	5,5	
Part COBAN du 01/01/2024 au 31/12/2024	1	12,20	12,20	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,3876	46,51	5,5	
Préservation des ressources en eau du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,0950	11,40	5,5	
Part COBAN du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,20	24,00	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			39,60		41,78
AGENCE DE L'EAU ADOUR GARONNE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m ³	0,33	39,60	5,5	
TOTAL HT			191,85		
MONTANT TVA (5.5 %)			10,56		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					202,41
Net à payer					202,41 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TREL598F00F120-0158241000202414N

Comment régler votre facture ?

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

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR1820041010010522095N02233 en indiquant votre référence client (98-1300103661).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

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



Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Le CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023

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

en Euros	2022	2023	Ecart en %
PRODUITS	925 325	1 122 651	21,3%
Exploitation du service	501 118	638 908	
Collectivités et autres organismes publics	340 617	364 114	
Travaux attribués à titre exclusif	37 186	55 901	
Produits accessoires	46 404	63 729	
CHARGES	1 065 931	1 189 282	11,6%
Personnel	183 152	230 048	
Energie électrique	45 385	62 225	
Produits de traitement	9 696	4 709	
Analyses	6 791	3 909	
Sous-traitance, matières et fournitures	131 011	132 325	
Impôts locaux et taxes	3 308	3 999	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	110 542	125 302	
• télécommunication, postes et télégestion	7 689	8 339	
• engins et véhicules	12 640	18 532	
• informatique	63 589	64 126	
• assurance	2 891	5 911	
• locaux	4 614	8 651	
Ristournes et redevances contractuelles	787	24 990	
Contribution des services centraux et recherche	19 295	25 032	
Collectivités et autres organismes publics	340 617	364 114	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	136 349	134 021	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	64 339	65 304	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	4 134	4 883	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	10 525	13 300	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0	-4 878	
Résultat avant impôt	-140 606	-66 630	52,6%
RESULTAT	-140 606	-66 630	52,6%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2023

Détail des produits

en Euros	2022	2023	Ecart en %
TOTAL	925 325	1 122 651	21,3%
Exploitation du service	501 118	638 908	27,5%
• Partie fixe facturée	322 691	403 660	
• Partie proportionnelle facturée	175 968	177 083	
• Cession d'eau facturée	0	57 242	
• Variation de la part estimée sur consommations	2 459	922	
Collectivités et autres organismes publics	340 617	364 114	6,9%
• Part Collectivité	148 671	148 643	
• Redevance pour la préservation de la ressource en	37 446	62 201	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	154 500	153 269	
Travaux attribués à titre exclusif	37 186	55 901	50,3%
• Branchements	37 186	55 901	
Produits accessoires	46 404	63 729	37,3%
• Facturation et recouvrement de la redevance	20 341	24 271	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	2 786	2 664	
• Autres produits accessoires	23 277	36 795	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2023

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

Sommaire

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

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2023 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

1. Eléments directement imputés par contrats

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

2. Eléments affectés sur une base technique

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

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

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

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

La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% (à adapter si besoin) du Chiffre d'affaires CARE conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

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

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

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

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

- a. Garantie pour continuité du service,
- b. Programme contractuel,
- c. Fonds contractuel,

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

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

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

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

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

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels**. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

- a. Programme contractuel,
- b. Fonds contractuel,
- c. Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. Investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation. Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1^{er} établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

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

3. Charges domaine privé

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

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

- Soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

- Soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non-compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

- La dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- Le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4.16%.

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à + 3,14% (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2023 soit 3,94% en position emprunteur (BFR positif) et 3,09% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 0.83 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 25%.

Année 2023

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Clients eau- asst- PS	4 592,00
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	867,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	287,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	74,00
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	4 592,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	4 592,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	74,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	0,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	4 592,00
Charges informatique / MO	Clients eau- asst- PS	4 592,00
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	639 610,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	341,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	0,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	9 240,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	4 592,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	charges travaux facturés	-26 360,39
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	758 537,93
Charges logistique	Sortie de stock	-20 203,82
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-285 727,00
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel, sous- traitance en exploitation	-126 441,01
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	758 537,93
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	55 900,77

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,66% des charges de l'Entreprise Régionale.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 0,75% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 4.16 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 4.16 %

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Reversements à la collectivité			
Contrats	Nature du contrat	Date virement	Montant Virement
ARÈS	SURT EAU	25/01/2023	3 293,81 €
ARÈS	SURT EAU	17/04/2023	75 954,77 €
ARÈS	SURT EAU	25/07/2023	3 162,38 €
ARÈS	SURT EAU	25/01/2023	216,05 €
ARÈS	SURT EAU	31/10/2023	63 200,29 €

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée ou d'une technologie différente. Ce qui importe c'est sa finalité.

Les travaux neufs sont représentés par les opérations de créations d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect, qualitatif).

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux de renouvellement effectués par le délégué, dans le cadre du plan de renouvellement ou de la continuité de service, sont décrits dans l'annexe « Détail des investissements ».

• LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Les travaux neufs effectués par le délégué sont décrits dans l'annexe « Détail des investissements ».

4.3.1 La situation sur les branchements

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

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	91 777,53
Total	91 777,53

Les renouvellements des branchements au forfait :

	2023
Branchements (Mt forfaitaire : 1 109.5 €)	21

4.3.2 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.

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2022	2023	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	1,0%	0,5%	-52,6%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	46	22	-52,2%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	4660	4698	0,8%
20 à 40 mm remplacés (%)	1,1%	4,4%	322,2%
- 20 à 40 mm remplacés	1	4	300,0%
- 20 à 40 mm Total	95	90	-5,3%
> 40 mm remplacés (%)	20,0%	0,0%	-100,0%
- > 40 mm remplacés	3	0	-100,0%
- > 40 mm Total	15	15	0,0%
Age moyen du parc compteur	6,5	7,4	13,2%

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif).

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	17 831,33
Réseaux	0
Branchements	91 777,53
Compteurs	2 807,02
Total	112 415,88

• LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

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

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2019	2020	2021	2022	2023
Renouvellement	2 836,39	36 177,04	164 859,41	235 541,05	112 415,88

- LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT**

Suivi du FONDS : RN-FD-SSPR / 4030 / OCI 25926-66 : Rvt fonds TR branchts & canas

Années	Dotations Contractuelles	Valeur du K	(A)		(B)	(A - B)
			Dotations actualisées	Montant cumulé de la dotation	Dépenses de l'exercice	Solde Brut
2019	100 000,00	1,0000	100 000,00	100 000,00	2 112,00	97 888,00
2020	100 000,00	1,0150	101 500,00	201 500,00	38 924,34	62 575,66
2021	100 000,00	1,0302	103 022,50	304 522,50	159 768,00	-56 745,50
2022	100 000,00	1,0457	104 567,84	409 090,34	219 644,32	-115 076,48
2023	100 000,00	1,0614	106 136,36	515 226,69	91 777,53	14 358,83
2024	100 000,00					0,00
2025	100 000,00					0,00
2026	100 000,00					0,00
2027	100 000,00					0,00
2028	100 000,00					0,00
2029	100 000,00					0,00
2030	100 000,00					0,00
	1 200 000,00				512 226,19	3 000,50

Montant positif : Dotations > Dépenses : sous-utilisation du compte
 Montant négatif : Dotations < Dépenses : sur-utilisation du compte

Suivi du FONDS : RN-FD-SSPR / 4030 / OCI 25926-67 : Rvt fonds usines + OCI 25926-68 : Rvt fonds réseau acc. Yc bacc + OCI 25926-69 :

Années	Dotations Contractuelles	Valeur du K	(A)		(B)	(A - B)
			Dotations actualisées	Montant cumulé de la dotation	Dépenses de l'exercice	Solde Brut
2019	26 272,00	1,0000	26 272,00	26 272,00	724,09	25 547,91
2020	26 272,00	1,0150	26 666,08	52 938,08	36 177,00	-9 510,92
2021	26 272,00	1,0302	27 066,07	80 004,15	5 091,41	21 974,66
2022	26 272,00	1,0457	27 472,06	107 476,21	15 896,73	11 575,33
2023	26 272,00	1,0614	27 884,14	135 360,36	20 638,35	7 245,79
2024	26 272,00					0,00
2025	26 272,00					0,00
2026	26 272,00					0,00
2027	26 272,00					0,00
2028	26 272,00					0,00
2029	26 272,00					0,00
2030	26 272,00					0,00
	315 264,00					56 832,78

Montant positif : Dotations > Dépenses : sous-utilisation du compte
 Montant négatif : Dotations < Dépenses : sur-utilisation du compte

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

Le détail des opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice sont décrites dans l'annexe « Détail des investissements ». Le tableau suivant récapitule le montant global de ces opérations.

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	3 806,16
Réseaux	0
Branchements	0
Compteurs	0
Télérelèves	1 647,22
Autres	0
Total	5 453,38

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

Les dépenses constatées sur les travaux neufs au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2019	2020	2021	2022	2023
Travaux neufs	407 513,6	53 796,8	14 877,8	4 945,3	5 453,4



| 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

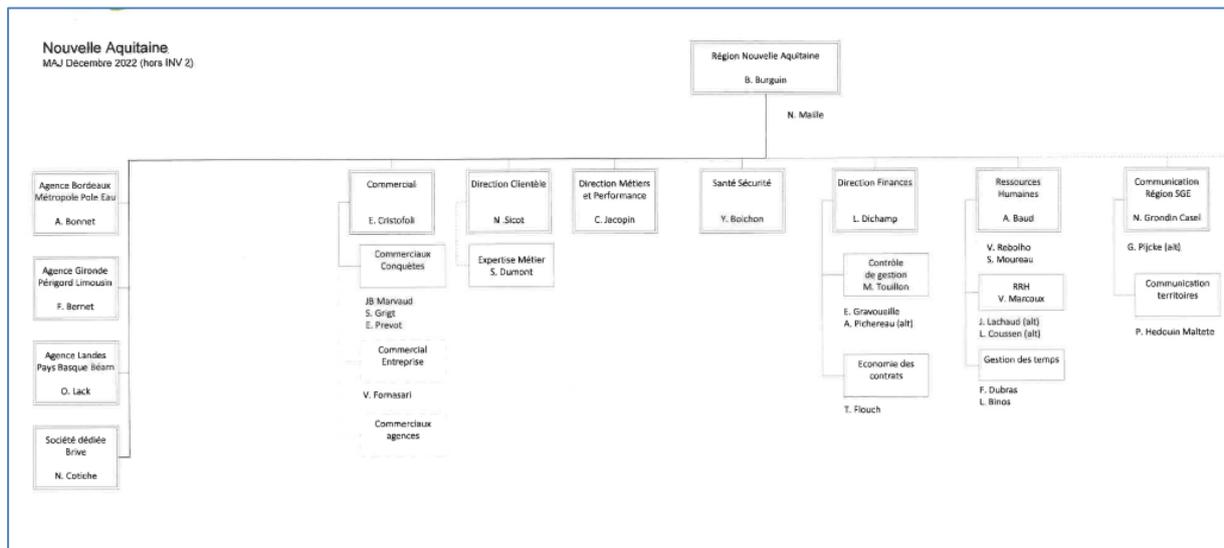
Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

La région Nouvelle Aquitaine s'organise autour de **3 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Grace à une organisation et des moyens adaptés aux enjeux et besoins des territoires, l'entreprise assure une mission de service public **réactive, disponible et efficace** en vue d'assurer un **service de qualité, 7j/7, 24h/24** et ainsi de satisfaire tant ses clients, les collectivités, que les usagers et les professionnels.

La Région Nouvelle Aquitaine de SUEZ est l'une des 10 entités régionales en France. Elle couvre les départements suivants : 16, 17, 19, 23, 24, 33, 40, 47, 64, 79, 86 et 87.

Forte de **600 collaborateurs**, elle est en charge de près de 160 contrats de délégation du service public de l'eau et de l'assainissement sur ce territoire parmi lesquels ceux de **Biarritz, Périgueux et Brive**.



5.1.2 Nos implantations

L'agence Gironde Périgord Limousin Charente emploie près de 170 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité.

Répartis sur plusieurs sites de Gironde, Dordogne, Charente, Corrèze et Creuse à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.

L'Agence Gironde Périgord Limousin Charente en quelques chiffres :

170 collaborateurs.

36 contrats d'eau

47 contrats d'assainissement

213 700 clients eau pour

10 025 km réseau eau

140 528 clients assainissement

2 940 km de réseau d'eaux usées.

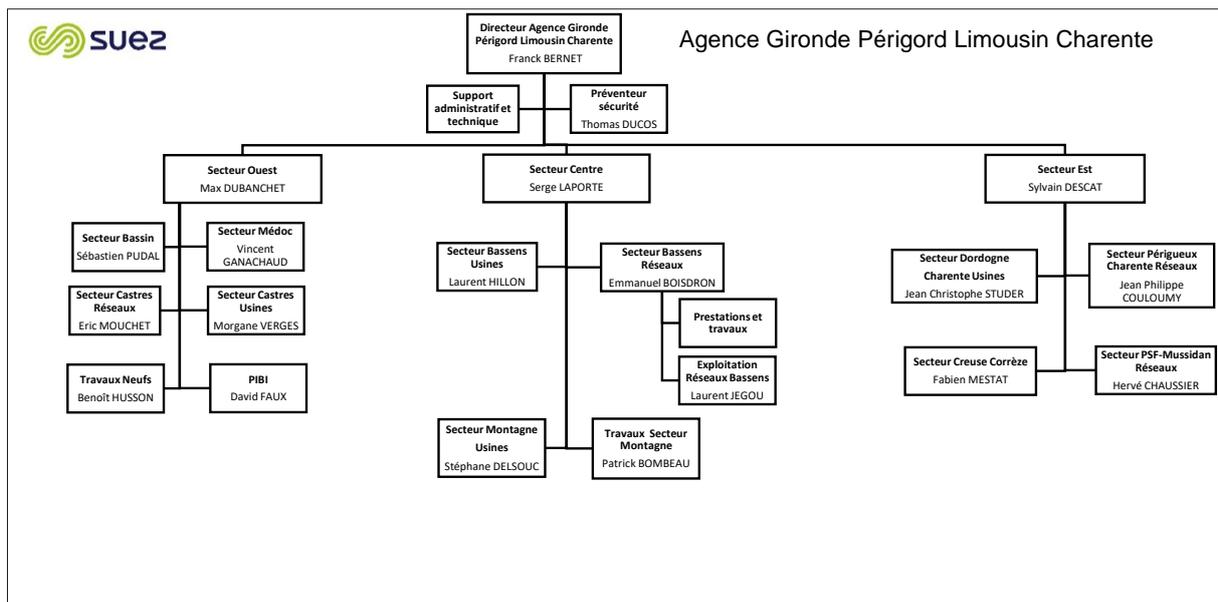
5.1.3 Nos moyens humains

L'agence Gironde Périgord Limousin Charente est composée :

- ✓ 1 directeur d'agence
 - ✓ Secteur Ouest (Bassin/Médoc/Sud Gironde) :
 - ✓ 1 directeur adjoint
 - ✓ 6 encadrants
 - ✓ 54 agents
 - ✓ Secteur Centre (Bassens/Montagne) :
 - ✓ 1 directeur adjoint
 - ✓ 5 encadrants
 - ✓ 47 agents
 - ✓ Secteur Est (Périgueux/Creuse/Corrèze/PSF Mussidan) :
 - ✓ 1 directeur adjoint
 - ✓ 4 encadrants
 - ✓ 52 agents
- ✓ 3 assistantes
- ✓ 1 préventeur sécurité



Franck BERNET
Directeur d'Agence



5.1.4 Nos moyens matériels

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

- > **1 parc de 289 véhicules d'intervention dont :**
 - > 171 fourgons d'intervention avec l'outillage associé
 - > 53 véhicules légers d'intervention
 - > 14 camions grue
 - > 12 mini-pelle
 - > 17 équipements de recherche de fuites par corrélateur acoustique
 - > 8 camions désobstrueurs / hydrocureurs / hydrocurettes
 - > 14 camions bennes 3,5T / 7T / poly bennes 19T
- ✓ **Équipements informatiques**
- ✓ **1 réseau de surveillance des équipements**
- ✓ **1 astreinte 24h/24 toutes les semaines de 35 techniciens**
(15 agents de réseaux, 16 électromécaniciens ou process, 3 agents de maîtrise et 1 cadre).



5.1.5 Nos moyens logistiques

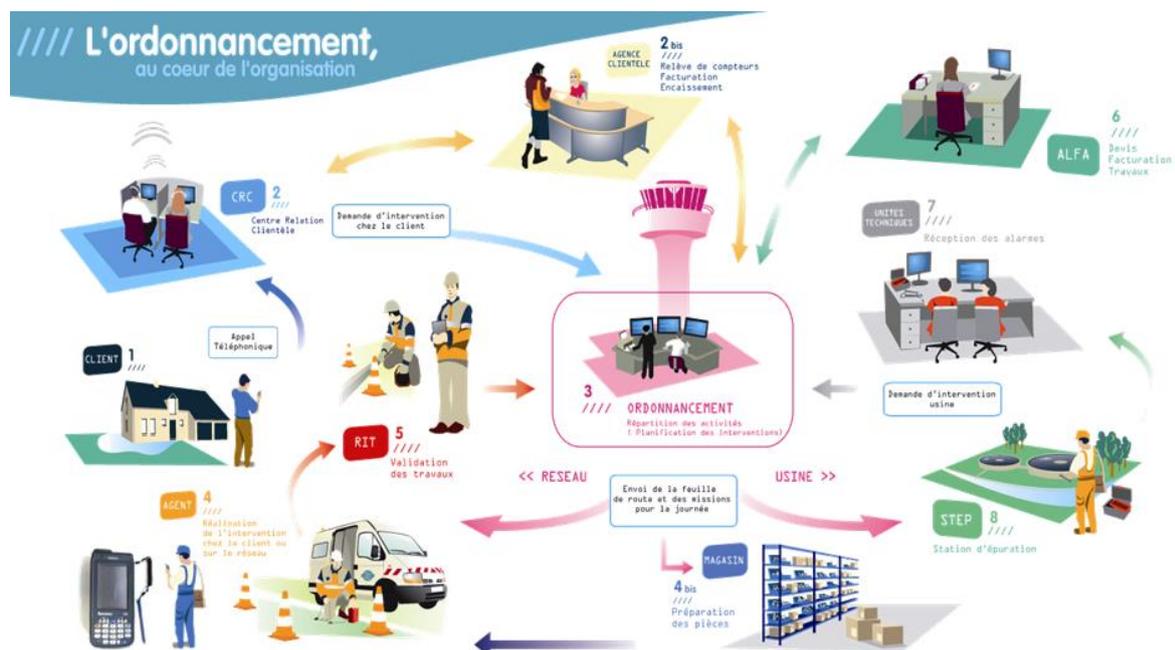
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux avec terrassement et d'exploitations, interventions curatives...).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système de gestion des interventions. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines, des sous-traitants, des véhicules, des engins et des matériels requis. Il permet :

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

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

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



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin de mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt mutualisé de la Logistique, soit dans un dépôt (dit magasin secondaire) au plus près des équipes d'exploitation et travaux, soit dans le stock de leur véhicule pour la partie exploitation courante, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

5.2 La relation clientèle

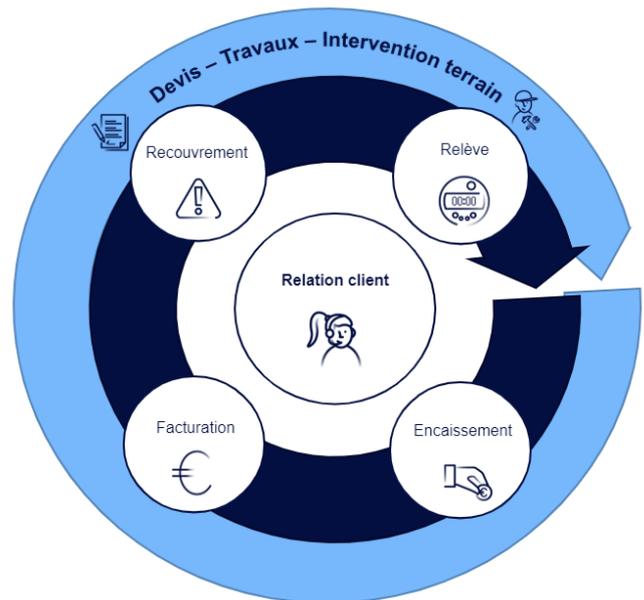
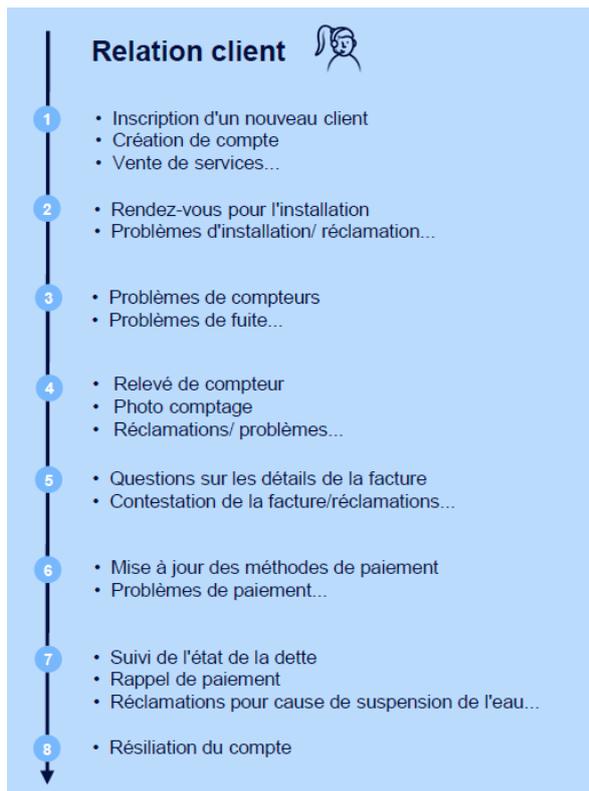
5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

Notre organisation et nos actions sont centrées sur le consommateur, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.2 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

• RELEVÉ DES COMPTEURS

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

Chaque intervention fait l'objet d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, courrier, sms).

Depuis 2019, une annonce de la relève est systématiquement envoyée par sms ou mail aux clients pour lesquels leurs coordonnées sont enregistrées dans le système d'information clientèle. Les usagers sont ainsi informés du passage du releveur.

Un compte rendu de relève est envoyé aux usagers par mail ou SMS. Pour les compteurs non vus lors de la relève, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres.

En cas d'impossibilité de procéder au relevé du compteur du fait de l'absence du client ou de l'inaccessibilité du compteur, les releveurs utilisent un avis de passage proposant ainsi une « relève confiance ». Le client est invité à nous communiquer l'index de son compteur de différentes façons :

- En contactant le Centre de Relation Client Multicanal,
- En déposant l'index sur le Serveur Vocal Interactif,
- En envoyant une photo du compteur sur une adresse e-mail dédiée ou via un MMS sur un numéro dédié et gratuit,
- En déposant l'index sur son Compte en ligne.

Le service de « relevé-confiance par photo compteur » est un nouveau service proposé au client depuis 2019.

L'index ainsi récupéré permet d'émettre une facture sur la base d'un index réel, sans nécessiter la présence du client lors du passage du releveur dans les cas de compteurs inaccessibles. Ces nouveaux services d'annonce de la relève et de « relevé confiance par photo compteur », plébiscités par les clients, contribuent à améliorer leur satisfaction.

5.2.3 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

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

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

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

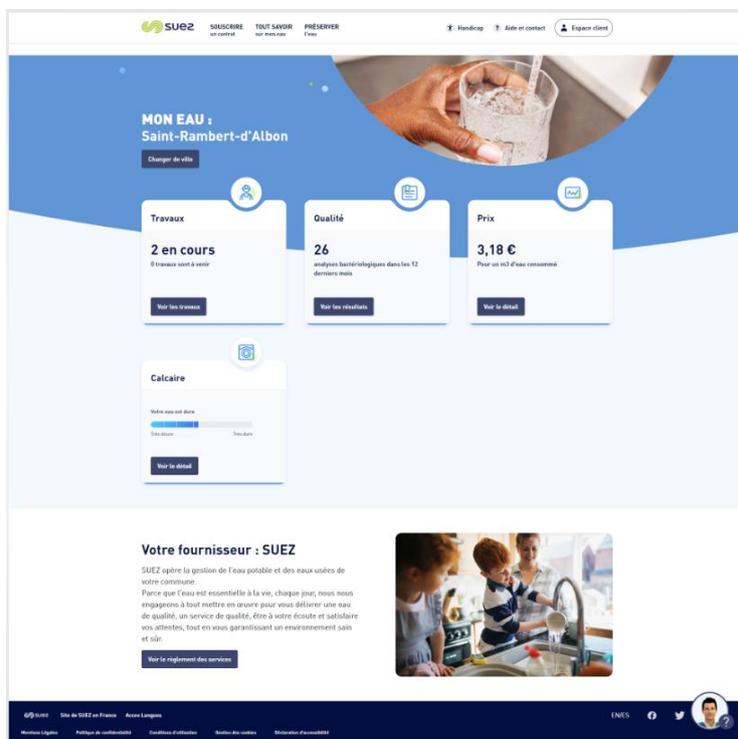
En 2023, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 484366 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

CE QUE PEUT FAIRE UN USAGER, ABONNÉ SUR TSME

UN USAGER (Sans compte en ligne)	UN ABONNE (Depuis le compte en ligne)	A notre initiative (sans compte en ligne)
<p>Eau dans ma commune (pour les contrats en DSP que l'on gère)</p> <p>Contenus Pédagogiques</p> <p>Simulateur de consommation</p> <p>Devis estimatif à télécharger pour les branchements neufs</p> <p>Chatbot Olivier : assistant virtuel</p> <p>Contact service client : téléphones, adresse et horaire de l'agence la plus proche et formulaire de contact par email.</p> <p>Souscrire un contrat (parcours automatisé avec création de CEL)</p>	<p>Gestion des contrats, le client peut rattacher et gérer plusieurs contrats dans son Compte En Ligne. Compte en ligne = 1 adresse e-mail</p> <p>Payer sa facture et suivre ses paiements</p> <p>Suivre sa consommation</p> <p>Le CEL présente 2 ans d'historique sur les factures</p> <p>Le CEL est disponible 2 ans après la résiliation d'un contrat. On ne peut pas créer de CEL sur un contrat résilié</p> <p>Avec un compteur télérelevé :</p> <ul style="list-style-type: none">- suivi quotidien des consommations- paramétrage des alertes fuite et surconsommation- ON connect coach (selon contrat)	<p>Prise de rdv en ligne : fonctionne à partir d'e-mails et sms spécifiques liés à l'activité terrain concernée. Le client prend directement rdv, modifie ou annule son rdv en ligne depuis le lien présent dans l'e-mail ou le sms qu'il reçoit.</p> <p>Annonce relève et dépose de la photo-compteur : le client peut nous transmettre son relevé et la photo de son compteur suite à un e-mail ou sms qu'il reçoit en période de relève</p> <p>Paiement par carte bancaire sans compte en ligne depuis un e-mail ou sms automatique envoyé au client.</p> <p>.</p>

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

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



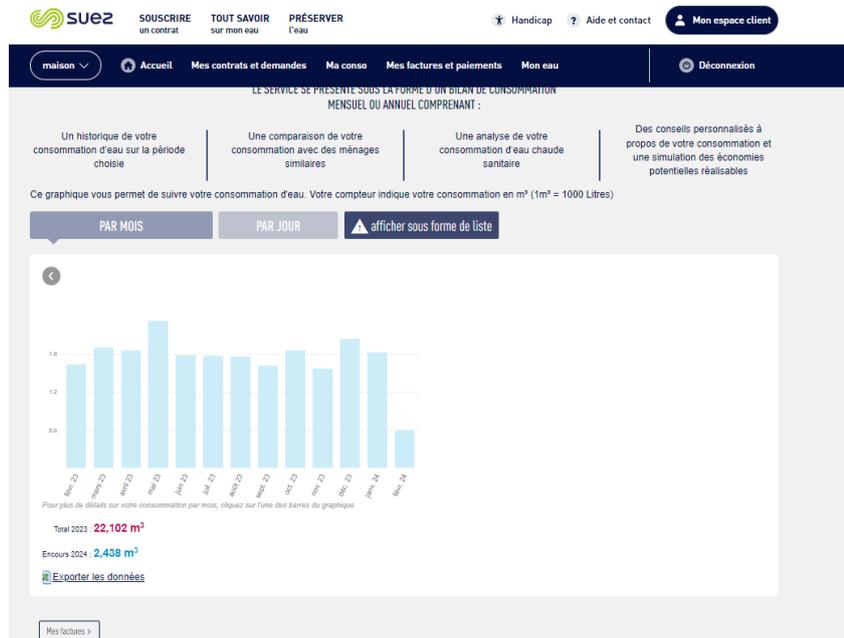
*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation, ou encore mieux comprendre leur facture.

« **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 journalier ou mensuel** 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 des factures par carte bancaire ou e-tip,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique mensuel ou à la facture,
 - souscription ou résiliation au service e-facture ?
 - parcours 100% digital de souscription ou de résiliation
 - demande de justificatif de domicile
 - 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 télé présence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

5.2.4 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 Touturmoneau.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.

Grâce 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 champ 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.

Objectif :

- Recouvrer toutes les factures dans les plus brefs délais
- Engager les actions adaptées en fonction des typologies d'impayés et/ou de clients
- Mesurer l'efficacité coût/délai

DES PLANS DE RELANCE CIBLÉS

- Plan de relance dynamique et différencié au niveau de la communication envoyée en fonction de l'appétence digitale aux moyens de paiements et en fonction du nombre de factures impayées.

ACCOMPAGNER LES ABONNÉS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

UNE FORCE DE RECOUVREMENT TERRAIN PROFESSIONNELLE

- Des collaborateurs dédiés et formés au recouvrement : agents administratifs et personnels de terrain

5.2.5 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 journalière ou mensuelle (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 !

L'eau est essentielle, contribuez à sa préservation en maîtrisant votre consommation

D'où vient l'eau du robinet ?

En fonction de la provenance de l'eau et de sa qualité, les traitements pour la rendre potable et l'acheminement varient et impactent le prix du service de l'eau.

Le prix du service de l'eau est fixé par la commune

Le coût du service de l'eau est variable d'une collectivité à une autre, cette différence s'explique par des contraintes géographiques différentes, la typologie de la ressource souterraine ou de surface, la qualité et la quantité d'eau disponible, le type d'habitat (rural ou urbain) et les coûts consacrés à l'entretien et l'amélioration des réseaux.

Composition du prix du service de l'eau, moyenne nationale © Source : Centre d'information sur l'eau (C.I.eau) 2022

<p>La production d'eau potable</p> <p>46% servent à la production de l'eau potable, depuis le captage de l'eau à la source jusqu'à sa distribution dans vos robinets : traitement de l'eau, exploitation des usines, contrôles qualité, maintenance des installations, investissements dans des systèmes optimisés.</p>	<p>La dépollution des eaux usées</p> <p>34% sont dédiés à la collecte et à la dépollution des eaux usées : ramassage des eaux usées, le transport, l'épuration et la rejet en milieu naturel.</p>	<p>Taxes et redevances</p> <p>20% permettent de collecter les taxes et redevances comme la TVA reversée à l'Etat et les investissements en faveur de l'eau, collectés par les organismes publics comme les agences de l'eau.</p>
---	---	--

Nous nous engageons également dans l'accessibilité des services pour tous :

HandiCapZéro

Livret d'accueil et factures disponibles en caractères agrandis et en braille auprès d'HandiCapZéro (0800 39 39 51 service et appel gratuit).

ACCED

Clients sourds et malentendants : service client gratuit. ACCED propose la transcription instantanée de la parole, la vidéo-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée.

Plus d'informations, rendez-vous sur www.toutsurmoneau.fr

Profitez de tous nos services et facilitez-vous la vie en créant dès maintenant votre espace client

Gérez votre abonnement en toute simplicité depuis www.toutsurmoneau.fr !

- Disponible 24 h/24 ; 7 j/7
- Réaliser vos opérations en toute autonomie grâce à des parcours digitalisés
- Répondre à toutes vos questions via la rubrique aide et contact
- Retrouver nos conseils pour maîtriser votre consommation et surveiller vos installations

Créez votre espace client

Espace client

et vous pourrez :

- Modifier vos coordonnées et gérer votre contrat
- Choisir le mode de paiement qui vous convient
- Suivre votre consommation
- Consulter votre facture
- Télécharger votre attestation de domicile certifiée

Je surveille mes installations

- Les rubriques « tout savoir sur mon eau » et « aide et contact » vous donnent tous les conseils utiles et nécessaires pour protéger et surveiller vos installations, et vous expliquent les démarches pour détecter les fuites.

Et si j'ai réellement une fuite ?

Des solutions SUEZ d'assurance d'assistance existent. Renseignez-vous sur toutsurmoneau.fr/Services/assurances

Je me renseigne sur le type de compteur installé

- Si votre commune a opté pour le déploiement de compteurs communicants alors vous pourrez suivre votre consommation quotidiennement et être facturé à partir des consommations réelles et non estimées. Vous pouvez également être alerté en cas de fuite ou de surconsommation par SMS et/ou par mail. C'est un service gratuit qui s'active depuis votre espace client.
- Si je n'ai pas de compteur communicant ? Vous pouvez utiliser le simulateur de consommation en ligne qui vous permet d'évaluer votre consommation d'eau quotidienne et vous donne des conseils pour la réduire.

Je comprends ma facture

Votre facture reprend les informations essentielles comme votre référence client, votre consommation exprimée en m³ (1 m³ = 1 000 litres), la date limite de règlement et aussi le détail du montant à régler (consommations et abonnement).



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.

5.2.6 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 NATIONAL ET REGIONAL A FROID DE LA SATISFACTION CLIENT**

1fois/an auprès des clients abonnés

Le baromètre national de satisfaction à froid évalué :

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

Un zoom est fait ensuite sur la région

Le fonctionnement du dispositif à froid :



500 000 clients particuliers issus de la base ODYSSEE avec une adresse email valide
Premier filtre sur la base des consentements (exclusion des OptOUT)

Objectifs :

- Analyser la satisfaction et les raisons d'insatisfaction des clients
- Mesurer l'appétence sur les nouveaux services

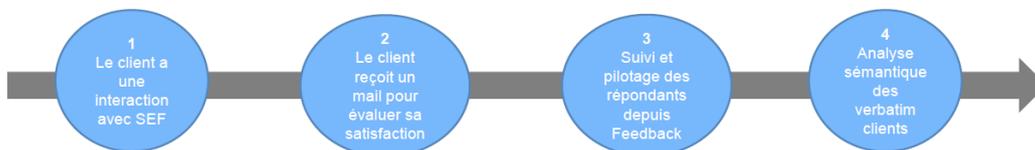
- **ENQUETE A CHAUD**

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** 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.,

Le fonctionnement du dispositif à chaud :

Il existe 3 types d'enquêtes de satisfaction « à chaud » : Post-contact, Post-Intervention, Post-écrit



- **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.

5.2.7 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.

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

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div> <p style="font-weight: bold; color: #003366; margin-top: 5px;">NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et sur votre compte en ligne. • Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier. • En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).
<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div> <p style="font-weight: bold; color: #003366; margin-top: 5px;">NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau. • En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">3</div> <p style="font-weight: bold; color: #003366; margin-top: 5px;">NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (affectation, aides CCA3, Fonds de Solidarité Logement etc.).

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">4</div> <p style="font-weight: bold; color: #003366; margin-top: 5px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client. • Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.
--	---

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">5</div> <p style="font-weight: bold; color: #003366; margin-top: 5px;">NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">6</div> <p style="font-weight: bold; color: #003366; margin-top: 5px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (goûtre, pression, chlore etc.) : informations en ligne sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">7</div> <p style="font-weight: bold; color: #003366; margin-top: 5px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous mettons à votre disposition : <ul style="list-style-type: none"> - 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 suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.
<div style="background-color: #003366; color: white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">8</div> <p style="font-weight: bold; color: #003366; margin-top: 5px;">NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences. • Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les désagréments.

5.3 Notre système de management

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

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

NOTRE CONTEXTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTRE RAISON D'ÊTRE



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

Sabrina Soussan, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



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

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

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

NOTRE STRATEGIE OPERATIONNELLE

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

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

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



FOCUS

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



DIFFERENCIATION

Investir pour relever les **nouveaux défis** (résilience, rareté de l'eau, décarbonation, efficacité énergétique...)

Renforcer l'innovation

Développer le digital.

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



CREATION DE VALEUR

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

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



L'orientation client

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



La performance

Développer l'excellence opérationnelle et commerciale



L'entrepreneuriat

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

NOTRE FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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



CLIMAT

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

Nos engagements :

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



NATURE

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

Nos engagements :

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



SOCIAL

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

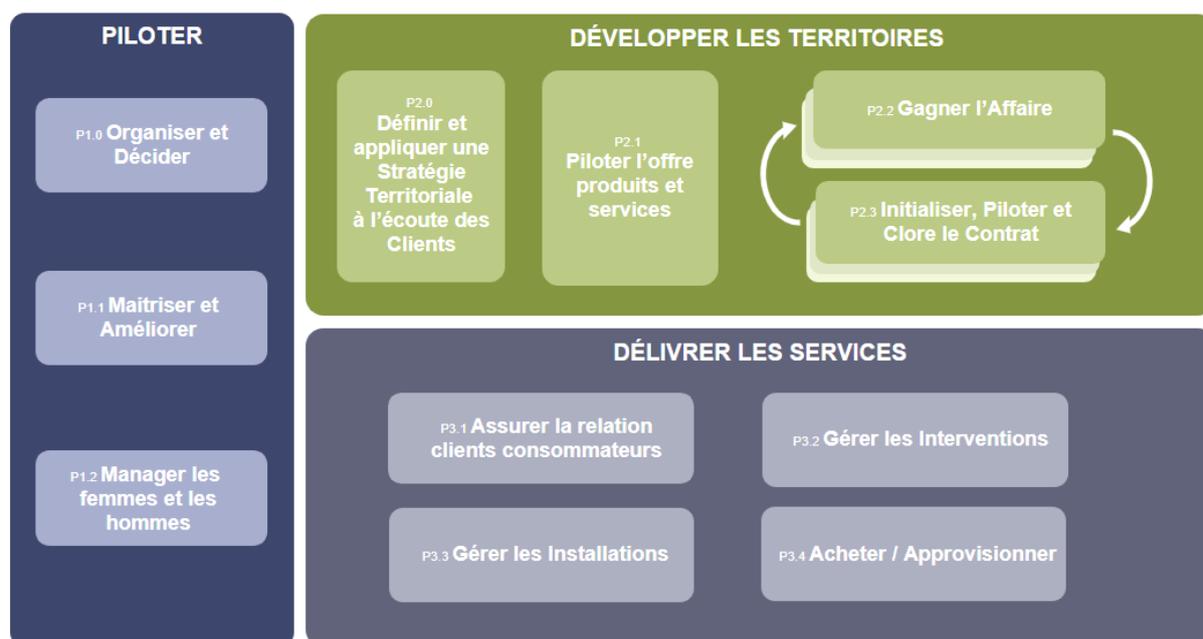
Nos engagements :

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

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

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



Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



Certificat en cours : 13 Décembre 2021
 Date d'expiration : 1 Décembre 2024
 Numéro de certificat : 10427964
 Première(s) approbation(s) : ISO 9001 - 27 Avril 2004

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 9001:2015

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
 Issued by: LRQA France SAS, Tour Suisse Life, 1 Boulevard Marquis Vivier Merle, Cedex 03, 69443 Lyon, France



NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

NOS AXES D'ACTION

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



Certificat en cours :
Date d'expiration :
Numéro de certificat :

19 Décembre 2021
1 Décembre 2024
10427862

Première(s) approbation(s) :
ISO 50001 - 2 Décembre 2016

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 50001:2018

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 – 00028376

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



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



NOTRE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

L'ADN DE NOS METIERS

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

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

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

UN SOCLE COMMUN

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

Cette certification nationale garantit :

- **Des standards d'exploitation de haut niveau et régulièrement enrichis** par l'expérience collective et l'expertise de nos centres de recherche et d'innovation. Ces standards permettent de réduire au minimum les impacts environnementaux liés au socle commun de nos métiers :
 - Surveillance et amélioration du rendement des réseaux d'eau,
 - Maîtrise de la qualité des rejets des stations d'épuration,
 - Minimisation des déversements sur les réseaux de collecte par l'entretien préventif et l'optimisation de la gestion des temps de pluie,
 - Pilotage et optimisation de nos consommations d'énergie, d'eau et de produits chimiques,
 - Maîtrise des nuisances pour les riverains lors de nos interventions,
 - Optimisation de nos déplacements et électrification de notre parc de véhicules,
 - Gestion de nos déchets visant à minimiser leur qualité et maximiser leur valorisation.
- **L'intégration de critères environnementaux et plus largement de critères liés au développement durable dans notre processus d'achat** de fournitures et de prestations : plus qu'une politique, nous développons une vraie stratégie d'achats responsables, assortie des moyens de contrôle du respect de nos exigences (audits de terrain lors des interventions d'entreprises extérieures) ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences** des agents d'exploitation intégrant les évolutions techniques de nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui couvre tout autant les textes publiés que la veille sur les textes en projet. Cela nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires, et de mettre en œuvre les plans d'action pertinents visant à assurer la conformité à la réglementation applicable sur chacun de nos contrats ;

- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence et de crise**, intégrant à la fois des exercices d'entraînement, et l'analyse approfondie de toutes les situations réelles à des fins d'apprentissage et d'amélioration. En effet, les catastrophes environnementales majeures résultent souvent de la combinaison de signaux d'alerte ignorés et de situations dégradées mal gérées dans les premiers temps, conduisant à des dommages bien plus importants que ce qu'ils auraient pu être avec les bonnes réactions.

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

LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX LOCAUX

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

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

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

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

Ceci permet de **confirmer** :

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 14001

NOTRE CERTIFICAT ISO 14001

	Certificat en cours : Date d'expiration : Numéro de certificat :	17 Janvier 2024 1 Décembre 2024 10582456	Première(s) approbation(x) : ISO 14001 - 27 Avril 2004	LRQA
---	--	--	---	------

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 14001 :2015

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

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

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



Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe
Emis par : LRQA Limited



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

Page 1 of 4

POUR ALLER PLUS LOIN

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

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Une feuille de route développement durable au service des territoires sur lesquels nous opérons

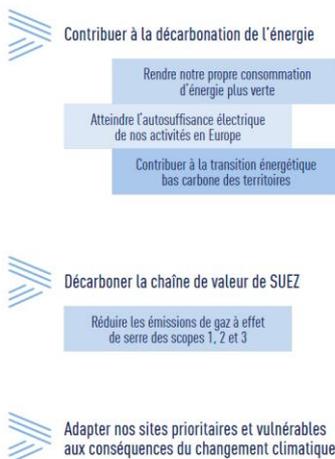
Les métiers de l'eau et de l'assainissement contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. La raison d'être de l'entreprise « Au plus près des territoires, nous nous engageons pour l'humain et la planète afin de leur apporter les ressources d'un avenir commun » et la feuille de route développement durable visent à renforcer et amplifier cette contribution en structurant nos actions autour d'une ambition commune partout où nous sommes présents.

La feuille de route détaille les orientations et les engagements de développement durable du Groupe autour de 3 piliers :

- Pilier climat : Contribuer à décarboner l'énergie, réduire les émissions de gaz à effet de serre et adapter nos sites les plus exposés aux effets du changement climatique,
- Pilier nature : Préserver la biodiversité et les ressources naturelles partout où nous opérons,
- Pilier social : Renforcer l'impact positif de nos activités pour un développement responsable des territoires.

Cette feuille de route Groupe fait l'objet d'une déclinaison sur le périmètre de Suez Eau France.

Notre approche "Climat" en 3 leviers



Notre approche "Nature" en 3 leviers



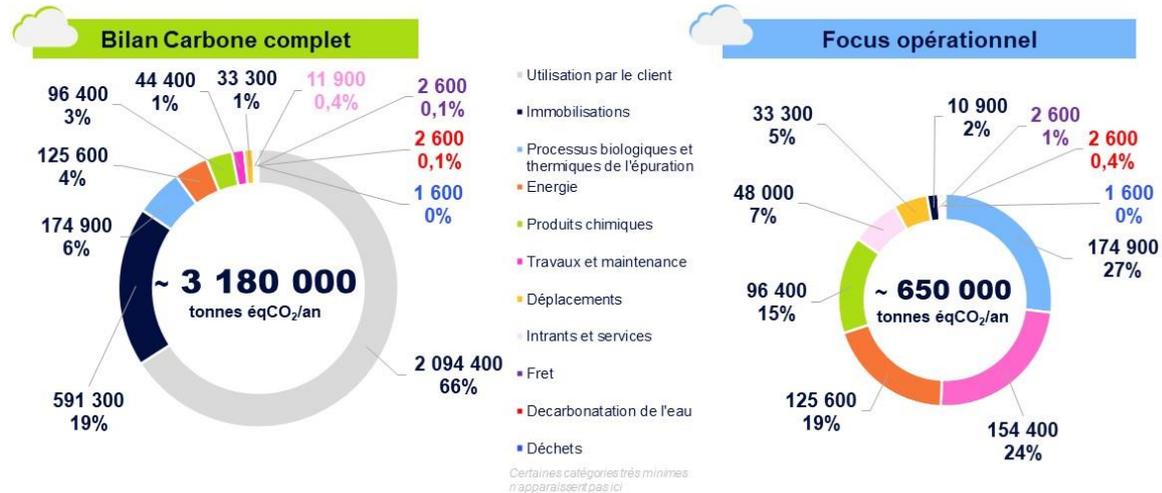
Notre approche "Social" en 3 leviers



Actions dédiées à l'atténuation et l'adaptation au changement climatique

SUEZ Eau France actualise chaque année le **Bilan Carbone** complet de ses activités selon la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME. Ce Bilan Carbone (publié sur le site de l'ADEME) complet s'élève à 3,1 MtCO₂e, et **650 000 tCO₂e** suivant une approche opérationnelle (notamment hors chauffage de l'eau chaude sanitaire).

Résultat du Bilan Carbone selon les deux approches (calcul de 2022 sur l'année 2021)



Les postes principaux d'émissions de l'entreprise, selon le focus opérationnel, sont :

- Les processus biologiques et thermiques de l'épuration : émissions de GES induites par les activités assainissement (process, exutoires des boues, rejets dans le milieu, production de biogaz, etc.),
- Les travaux et maintenance : travaux de renouvellement et neufs de l'année, achats de machines et maintenance etc.,
- L'énergie : consommation d'électricité, de gaz naturel et de fioul,
- Les produits chimiques : produits consommés pour tout le cycle de l'eau.

L'entreprise pilote un plan d'actions pour réduire ses émissions induites, en collaboration avec l'ensemble des filières et métiers concernés, en conduisant notamment des actions phares et de R&D pour identifier des modes opératoires moins émissifs en N₂O et CH₄.

Suez Eau France travaille également sur l'élaboration et le déploiement d'outils de **réduction de la consommation énergétique**. Ce sujet fait l'objet d'une attention particulière depuis plusieurs années, mais le contexte des années 2022 et 2023 l'a rendu prioritaire. L'entreprise a développé des outils et conclu des partenariats stratégiques afin de pouvoir proposer des solutions digitales sur l'ensemble du petit cycle de l'eau de manière à optimiser la consommation énergétique. Par exemple, Suez Eau France a déployé des outils de contrôle avancé de la régulation de l'aération des bassins biologiques sur certaines stations d'épuration.

Suez Eau France anime et participe activement au Groupe de Travail de l'ASTEE sur les Gaz à effet de Serre (GES), qui a notamment pour mission de mettre à jour le guide sectoriel (publication prévue au premier semestre 2024). Ceci permet de bénéficier des derniers apports des connaissances scientifiques.

Par ailleurs, les risques liés au changement climatique sont de plus en plus prégnants et SUEZ Eau France cherche à intégrer les aléas climatiques dans sa politique de gestion des risques. Les aléas climatiques peuvent concerner les crues, les inondations, les fortes pluies, les sécheresses, l'augmentation graduelle des températures moyennes saisonnières, etc.

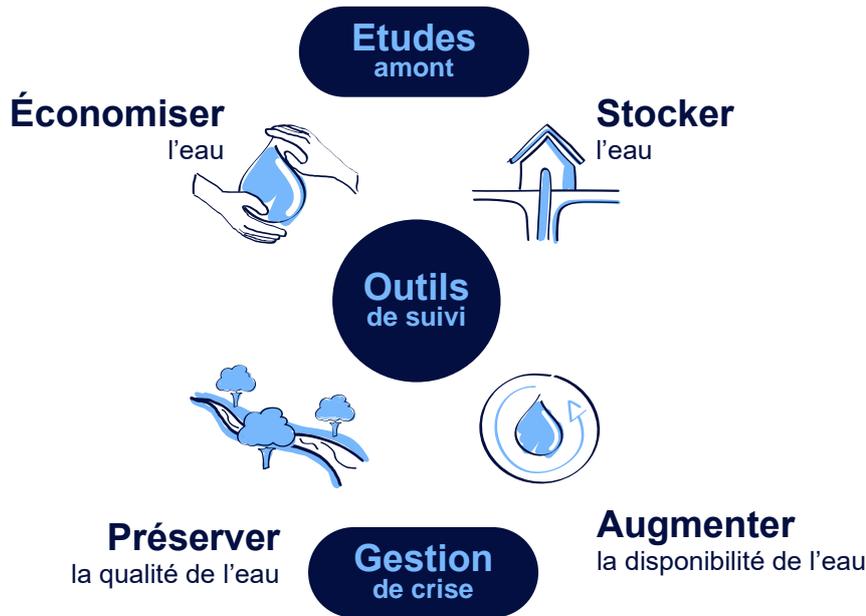
Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et d'anticiper les risques climatiques, SUEZ Eau France mobilise aussi différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique.

Enfin afin de répondre de manière complète aux enjeux du changement climatique, SUEZ s'engage également dans la circularité de l'économie, afin de faire des déchets une nouvelle ressource pour la gestion de l'eau. Ainsi que ce soient des nutriments (azote, phosphore), des métaux, ou bien encore des équipements (pompes, compteurs), la réutilisation, le reconditionnement ou le recyclage constituent, désormais, des priorités pour la gestion des services de l'eau et de l'assainissement.

Actions dédiées à la protection et la gestion raisonnée de la ressource en eau

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

Pour répondre à ces enjeux et en alignement avec le Plan eau du Gouvernement nous développons différentes démarches ; par exemple pour réduire les prélèvements et sécuriser l'approvisionnement en eau, accompagner la sobriété territoriale, massifier la valorisation des eaux non conventionnelles ou encore déployer des Solutions Fondées sur la Nature.



Les solutions SUEZ pour la protection et la gestion raisonnée de la ressource en eau

Actions dédiées à la préservation de la biodiversité

SUEZ Eau France exerce des activités en étroite relation avec la **biodiversité et les services écosystémiques** qu'elle rend.



Son engagement se traduit notamment à travers l'adhésion au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**, porté par l'**Office Français de la biodiversité (OFB)**.

Les enjeux de SUEZ Eau France vis-à-vis de la biodiversité en chiffres :

- Environ 5000 ha de foncier en gestion
- Plus de 20 partenariats locaux avec des structures naturalistes et spécialisées
- Plus de 40 initiatives locales
- 72 % de sites prioritaires couverts par un plan d'action en faveur de la biodiversité (les sites prioritaires sont des sites de production inclus dans Natura 2000 ou dont la surface est supérieure à 10 ha.)



Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de **Solutions fondées sur la Nature**, favorisant une **amélioration significative de la qualité écologique** des milieux.

L'entreprise propose par exemple des **Zones de Rejet Végétalisées (ZRV)** : des espaces végétalisés construits à l'aval des stations d'épuration (STEP) pour créer un espace tampon entre le rejet des eaux usées traitées et le milieu récepteur. SUEZ développe également des approches de biosurveillance des milieux aquatiques, en collaboration avec la direction de l'innovation.

Actions dédiées à une transition écologique solidaire

La transition écologique requiert une mobilisation collective. Elle engage les équipes, les clients et les partenaires. C'est dans ce cadre que SUEZ Eau France œuvre pour concilier développement humain et développement économique, en premier lieu, au travers d'actions pour favoriser l'accès aux services essentiels par tous.



SUEZ s'engage et travaille aux côtés des collectivités territoriales et des acteurs sociaux institutionnels et associatifs, pour **faire en sorte que la facture d'eau ne soit pas un facteur aggravant** en cas de difficultés financières. L'entreprise accompagne les usagers en difficulté grâce à de nombreuses actions. Par exemple, le **Fonds Solidarité Logement** a pour but de permettre aux ménages défavorisés de faire face aux dépenses liées à leur habitation. SUEZ **contribue à ce fonds** dans de nombreux territoires rendant possible le recours à cette aide financière départementale.

Afin d'augmenter l'efficacité des actions curatives ou de prévention vis-à-vis des publics en situation de précarité hydrique, SUEZ propose aux collectivités un diagnostic territorial. Cette **cartographie des zones de précarité hydrique permet de prioriser et catégoriser les types d'actions à mener en fonction du niveau de précarité**. Les « zones de vigilance », par exemple, voient la mise en œuvre d'actions de prévention telles que **des opérations pour réduire les consommations d'eau** ou la mise en place de mécanisme de **plomberie solidaire**.

En outre, SUEZ EAU France a noué des **partenariats** avec des acteurs comme le Réseau national des **PIMMS (Point d'Information Médiation Multiservices)** labellisés **France Services et Points Conseil Budget pour un certains nombres d'entre - eux** ou avec des **associations locales** ou de quartier afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches pour solliciter les aides auxquelles ils peuvent prétendre.

Par ailleurs, en tant qu'entreprise responsable, SUEZ Eau France œuvre en matière d'insertion des personnes éloignées de l'emploi, d'inclusion et d'égalité des chances et d'engagement des collaborateurs au service des territoires d'implantation.

Ainsi afin de garantir l'égalité des chances et favoriser l'insertion, l'entreprise collabore avec les acteurs de l'insertion dont les PLIE, les missions locales et s'appuie sur les Maisons pour Rebondir, laboratoires d'innovation sociale de SUEZ implantées au cœur des Régions. L'objectif de ces collaborations est de permettre le recrutement de salariés en situation de réinsertion ou l'accueil de jeunes en cycle d'apprentissage et de professionnalisation.

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est au cœur de la politique RH de SUEZ, quelle que soit la taille de ses entités. SUEZ met en œuvre un plan d'action qui a pour objectif l'accélération de la mixité et un élargissement des viviers. Depuis le 1er mars 2020, les entreprises de plus de 50 salariés sont tenues de publier un index, basé sur cinq critères, dédié à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Pour SUEZ Eau France, l'index égalité professionnelle a progressé régulièrement depuis 2020 et atteint en 2023 le score de 88,9 /100.

Enfin, SUEZ a renforcé, en 2023, le dispositif d'engagement Solidaire des collaborateurs. Au-delà de la possibilité donnée aux collaborateurs de s'engager « socialement », SUEZ voit dans ce dispositif, une manière de contribuer positivement et activement à la vie du territoire dans lequel l'entreprise est implantée.



Annexes



Liste des annexes

ARES 25926

-  Attestations assurances
-  Attestations sociales
-  Contacts et réclamations clients eau
-  Détail des investissements eau
-  Eau de service et eau livrée sans comptage
-  Etat des remises pour fuites
-  Intervention sur le réseau d'eau potable
-  Sous traitance
-  Synoptique
-  Synthèse réglementaire RAD

Attestation Assurance

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
dont le siège social est situé
160 rue Henri Champion 72030 LE MANS cedex 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société **SUEZ**, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives **N°127.110.189**, et notamment pour **sa filiale SUEZ EAU FRANCE et l'ensemble de ses filiales.**

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre 150 000 000 €

Avec les sous-limites suivantes :

- Bris de machine..... 50 000 000 €
- Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles
(sous-limite épuisable par an) 100 000 000 €
- Recours des voisins et des tiers 30 000 000 €
- Frais et pertes..... 40 000 000 €
- Frais supplémentaires d'exploitation 30 000 000 €

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2024 jusqu'au 31/12/2024** sous réserve du paiement de la prime.

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.

Fait à Paris, le 29 décembre 2023





**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE**

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), en sa qualité d'Apériteur ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que la société suivante :

SUEZ EAU FRANCE et ses filiales
Tour CB 21 16, place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE Cedex, France

bénéficie des garanties Responsabilité Civile des contrats N° FR00039252LI et FR00039254LI souscrits par **SUEZ**, couvrant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison des dommages causés aux tiers dans le cadre des activités garanties aux contrats.

MONTANTS DES GARANTIES :

L'engagement de l'assureur ne saurait excéder les montants ci-après.

Les montants ci-dessous sont exprimés Tous dommages Confondus (Corporels, Matériels et Immatériels Consécutifs ou non).

Responsabilité Civile Exploitation

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Responsabilité Civile Après Livraison / Après Réception / Responsabilité Civile Professionnelle

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Responsabilité Civile Atteinte à l'environnement

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats.

La présente attestation est délivrée pour la période du 01/01/2024 au 31/12/2024 sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues aux contrats.

Sa validité, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que ces derniers doivent être obligatoirement souscrits auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Fait sous le n° 2023/FR00039254LI/138602, pour valoir ce que de droit le 21/12/2023.



Attestations sociales



Extrait Kbis

EXTRAIT D'IMMATRICULATION PRINCIPALE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES
à jour au 15 mars 2024

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MORALE

Immatriculation au RCS, numéro 410 034 607 R.C.S. Nanterre
Date d'immatriculation 30/07/2010
Transfert du R.C.S. de Paris en date du 15/07/2010
Dénomination ou raison sociale **SUEZ Eau France**
Forme juridique Société par actions simplifiée
Capital social 422 224 040,00 Euros
Adresse du siège -Tour Cb21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex
Durée de la personne morale Jusqu'au 02/12/2095
Date de clôture de l'exercice social 31 décembre

GESTION, DIRECTION, ADMINISTRATION, CONTROLE, ASSOCIES OU MEMBRES

Président

Nom, prénoms BAZIRE Arnaud
Date et lieu de naissance Le 05/11/1961 à Fort-de-France (972)
Nationalité Française
Domicile personnel 33 Rue George Sand 75016 PARIS

Commissaire aux comptes titulaire

Dénomination ERNST & YOUNG et Autres
Forme juridique Société par actions simplifiée à capital variable
Adresse -Paris la Défense 1 1-2 Place des Saisons 92400 Courbevoie
Immatriculation au RCS, numéro 438 476 913 RCS Nanterre

SOCIETE RESULTANT D'UNE FUSION OU D'UNE SCISSION

- *Mention n° 28390 du 29/03/2021* Opération de fusion à compter du 01/03/2021. Société(s) ayant participé à l'opération : SOCIETE D'EQUIPEMENT ET D'ENTRETIEN DES RESEAUX COMMUNAUX, SAS, 270 Rue Pierre Duhem BATIMENT A LE CROSS ROAD 13100 Aix-en-Provence (RCS Aix en Provence 601 620 594)
- *Mention n° 25597 du 15/03/2024* Opération de fusion à compter du 01/01/2024. Société(s) ayant participé à l'opération : STE GENERALE D'ASSAINISSEMENT ET DISTRIBUTION, SAS, 290 avenue galilée Parc Cézanne 2 - BAT I - 13591 Aix en Provence (RCS AIX EN PROVENCE 054805429)

FUSION(S) OU SCISSION(S) AYANT ENTRAINE UNE AUGMENTATION DE CAPITAL

- *Mention du 11/08/2004* Augmentation de capital par suite d'apport d'actif sous le régime juridique des scissions - Société ayant participé à l'apport AUGMENTATION DE CAPITAL PAR SUITE D'APPORT D'ACTIF SOUS LE REGIME JURIDIQUE DES SCISSIONS - SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'APPORT SSIMI SA 16 RUE DE LA VILLE L'EVEQUE 75008 PARIS - RCS 311583553

RENSEIGNEMENTS RELATIFS A L'ACTIVITE ET A L'ETABLISSEMENT PRINCIPAL

Adresse de l'établissement -Tour Cb21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex
Activité(s) exercée(s) L'exploitation sous quelque forme que ce soit et en particulier par contrat de délégation ou de prestation de services : de tous services d'eau potable ainsi que tous services d'assainissement des eaux usées y compris l'élimination des boues et généralement la réalisation de tous services études ou travaux pour le compte des collectivités publiques ou privées et des particuliers - Mandataire d'intermédiaire d'assurance

Greffé du Tribunal de Commerce de Nanterre

4 Rue Pablo Neruda
92020 Nanterre Cedex

N° de gestion 2010B05351

Date de commencement d'activité 21/11/1996
Origine du fonds ou de l'activité Création
Mode d'exploitation Exploitation directe

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX AUTRES ETABLISSEMENTS DANS LE RESSORT

Adresse de l'établissement 1 Rue des Grands Près 92000 Nanterre
Activité(s) exercée(s) Captage traitement et distribution D'eau
Date de commencement d'activité 01/04/2017
Origine du fonds ou de l'activité Création
Mode d'exploitation Exploitation directe

Adresse de l'établissement 103 Route des Fusillés de la Résistance 92150 Suresnes
Activité(s) exercée(s) Captage traitement et distribution D'eau
Date de commencement d'activité 01/04/2017
Origine du fonds ou de l'activité Création
Mode d'exploitation Exploitation directe

Adresse de l'établissement 300 Rue Paul Vaillant Couturier 92000 Nanterre
Activité(s) exercée(s) Captage traitement et distribution D'eau
Date de commencement d'activité 01/04/2017
Origine du fonds ou de l'activité Création
Mode d'exploitation Exploitation directe

IMMATRICULATIONS HORS RESSORT

R.C.S. Bourg-en-Bresse
R.C.S. Saint-Quentin
R.C.S. Soissons
R.C.S. Cusset
R.C.S. Gap
R.C.S. Antibes
R.C.S. Cannes
R.C.S. Grasse
R.C.S. Sedan
R.C.S. Troyes
R.C.S. Carcassonne
R.C.S. Rodez
R.C.S. Aix-en-Provence
R.C.S. Salon-de-Provence
R.C.S. Caen
R.C.S. Saintes
R.C.S. Bourges
R.C.S. Brive
R.C.S. Dijon
R.C.S. Saint-Brieuc

Greffé du Tribunal de Commerce de Nanterre

4 Rue Pablo Neruda
92020 Nanterre Cedex

N° de gestion 2010B05351

R.C.S. Guéret
R.C.S. Périgueux
R.C.S. Besançon
R.C.S. Romans
R.C.S. Chartres
R.C.S. Brest
R.C.S. Quimper
R.C.S. Nîmes
R.C.S. Toulouse
R.C.S. Auch
R.C.S. Bordeaux
R.C.S. Libourne
R.C.S. Béziers
R.C.S. Montpellier
R.C.S. Rennes
R.C.S. Saint-Malo
R.C.S. Châteauroux
R.C.S. Grenoble
R.C.S. Vienne
R.C.S. Lons-le-Saunier
R.C.S. Dax
R.C.S. Mont-de-Marsan
R.C.S. Blois
R.C.S. Roanne
R.C.S. Saint-Etienne
R.C.S. Le Puy-en-Velay
R.C.S. Nantes
R.C.S. Orléans
R.C.S. Angers
R.C.S. Châlons-en-Champagne
R.C.S. Reims
R.C.S. Chaumont
R.C.S. Briey
R.C.S. Nancy
R.C.S. Lorient
R.C.S. Vannes
R.C.S. Metz
R.C.S. Sarreguemines
R.C.S. Dunkerque
R.C.S. Valenciennes
R.C.S. Lille Métropole
R.C.S. Douai
R.C.S. Beauvais
R.C.S. Compiègne
R.C.S. Alençon
R.C.S. Boulogne-sur-Mer
R.C.S. Clermont-Ferrand
R.C.S. Bayonne
R.C.S. Pau
R.C.S. Tarbes

R.C.S. Perpignan
R.C.S. Saverne
R.C.S. Strasbourg
R.C.S. Colmar
R.C.S. Colmar
R.C.S. Mulhouse
R.C.S. Lyon
R.C.S. Chalon-sur-Saône
R.C.S. Mâcon
R.C.S. Chambéry
R.C.S. Annecy
R.C.S. Paris
R.C.S. Le Havre
R.C.S. Rouen
R.C.S. Meaux
R.C.S. Melun
R.C.S. Evry
R.C.S. Pontoise
R.C.S. Versailles
R.C.S. Amiens
R.C.S. Draguignan
R.C.S. Toulon
R.C.S. Avignon
R.C.S. La Roche-sur-Yon
R.C.S. Epinal
R.C.S. Auxerre
R.C.S. Bobigny

OBSERVATIONS ET RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

- *Mention du 26/06/2001* APPORT D'UN FONDS DE COMMERCE DE LA SOCIETE SUEZ SA 16 RUE DE LAVILLE L'EVEQUE 75008 PARIS - 542 062 559 RCS PARIS - EVALUE A 697 198 250,75 FRANCS (106 287 188,15 EUROS) CONSISTANT EN LA GESTION D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT EN FRANCE ET DANS LES DOM-TOM AVEC EFFET RETROACTIF AU 01-01-2001
- *Mention du 21/02/2002* LA SOCIETE A PAR DECISION DU LA SOCIETE A PAR DECISION DU 12/10/2001 DECIDE LE TRANSFERT DE SON SIEGE SOCIAL DANS LE RESSORT DU GTC DE PARIS AVEC UNE DATE D'EFFET DECLAREE AU 12/10/2001 DECIDE LE TRANSFERT DE SON SIEGE SOCIAL DANS LE RESSORT DU GTC DE PARIS AVEC UNE DATE D'EFFET DECLAREE AU
- *Mention du 21/02/2002* La société ne conserve aucune activité à son ancien siège LA SOCIETE NE CONSERVE AUCUNE ACTIVITE A SON ANCIEN SIEGE
- *Mention du 04/09/2003* Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION ESG FORME JURIDIQUE SA SIEGE SOCIAL 91 RUE PAULIN 33000 BORDEAUX RCS 383818952 BORDEAUX Forme juridique Siège social
- *Mention du 04/09/2003* EFFET RETROACTIVIF DE LA FUSION AU 01/01/2003
- *Mention du 16/02/2009* Immatriculé au registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) sous le numéro : Immatriculation au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 08 042 262
- *Mention du 21/05/2010* Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE BEARNAISE DES EAUX POTABLES FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée à associé unique SIEGE SOCIAL 20 ave Didier Daurat 31400 Toulouse RCS 542 076 518 RCS Toulouse Forme juridique Siège social
- *Mention du 26/05/2010* Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION

SOCIETE DE GESTION DES SERVICES PUBLICS ET PRIVES DE L'EST
FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée SIEGE SOCIAL 17 rue
Guy de Place 68800 Vieux Thann RCS 917 120 446 RCS MULHOUSE
Forme juridique Siège social

- *Mention du 26/05/2010*

Effet rétroactif de la fusion à compter du 01/01/2010

- *Mention du 27/07/2010*

Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE
AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION
SOCIETE DE DISTRIBUTIONS D'EAU INTERCOMMUNALES - sigle
SDEI FORME JURIDIQUE Société Anonyme SIEGE SOCIAL 988 chemin
Pierre Drevet 69140 Rillieux-la-Pape RCS 330203308 - LYON Forme
juridique Siège social

- *Mention du 27/07/2010*

Fusion avec effet rétroactif au 01/01/2010

- *Mention du 30/07/2010*

La société ne conserve aucune activité à son ancien siège

- *Mention du 24/08/2011*

apport partiel d'actif a la société EAUX DE NORMANDIE SASU 37 rue
Raymond Duflo 76150 MAROMME (rcs Rouen 528 324 981) - A compter
du : 30/06/2011

- *Mention du 15/06/2017*

Fusion absorption des sociétés, SOCIETE DES EAUX DU NORD - S.E.N.
(RCS LILLE METROPOLE : 572 026 417) et EAU ET FORCE (RCS
NANTERRE : 542 040 530), à compter du 31/03/2017.

- *Mention du 28/12/2017*

Apport partiel d'actif a la société SUEZ Organique SAS (RCS
VERSAILLES : 345 306 880), de deux branches d'activités de traitement des
boues issues des stations d'épuration des eaux exploitées à CHAMBEZON
et MONDRAGON. A compter du : 01/11/2017.

- *Mention du 15/10/2018*

Fusion absorption de la société NANTAISE DES EAUX SERVICES SAS -
26 rue de la Rainière 44339 Nantes - 435 283 338 Rcs Nantes

- *Mention du 07/08/2019*

FUSION-ABSORPTION DE LA SOCIETE DES EAUX DE L'ESSONNE
(RCS EVRY 692 033 939) A COMPTER DU 06/07/2019 AVEC EFFET
RETROACTIF AU 01/01/2019

Le Greffier



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'Ch' followed by a flourish.

FIN DE L'EXTRAIT

URSSAF RHONE-ALPES
6 rue du 19 Mars 1962
69691 VENISSIEUX CEDEX

A VENISSIEUX , le 03/01/2024

Nous contacter

Courriel: depuis votre espace urssaf.fr
Tel.: 0 806 804 226

Références

N°SIREN 410034607

Page 1/2

CADRE LÉGAL

Article L.243-15 du code de la Sécurité sociale.

CODE DE SÉCURITÉ

MNPNVDRAHH32VLA

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur urssaf.fr/portail/home/utile-et-pratique/verification-attestation.html

SAS SUEZ EAU FRANCE
TOUR CB 21
16 PL DE L'IRIS
COURBEVOIE
92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Objet : attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales.

Madame, Monsieur,

Je vous adresse votre attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions sociales.

En votre qualité d'employeur, cette attestation vous est délivrée pour les établissements dont la liste figure au verso.

J'attire votre attention sur le fait que ce document a été établi à partir de vos déclarations. Il ne préjuge pas de l'exactitude de ces déclarations et ne vaut pas renonciation au recouvrement d'éventuelles créances.

La validité de cette attestation et le détail des informations contenues doivent être contrôlés par votre cocontractant.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à prendre contact avec nos conseillers Urssaf.

Cordialement,

La Directrice, Frédérique MINY



CODE DE SÉCURITÉ

MNPNVDRAHH32VLA

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur urssaf.fr/portail/home/utile-et-pratique/verification-attestation.html

SAS SUEZ EAU FRANCE
TOUR CB 21
PL DE L'IRIS
92040 COURBEVOIE

En votre qualité d'employeur, la présente attestation de fourniture des déclarations et de paiement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS, vous est délivrée :

- effectif moyen mensuel en cours de calcul,
L'effectif moyen mensuel calculé par l'Urssaf à partir des données issues de votre DSN
- pour une masse salariale de 25475785 euros,
- au titre du mois de novembre 2023,
- et au titre du (des) établissement(s) suivant(s) :

NOM ET ADRESSE DU SIEGE SOCIAL

NUMÉRO SIREN

SAS SUEZ EAU FRANCE
TOUR CB 21
16 PL DE L'IRIS
92040 COURBEVOIE

410034607

Cette entreprise centralise ses obligations sociales auprès de l'organisme émetteur depuis le 01/01/2008. Cette attestation vaut pour l'ensemble des établissements déclarés auprès de cet organisme.

ATTESTATION DE L'UNION DE RECOUVREMENT

La présente attestation ne préjuge pas de l'exactitude des bases sur lesquelles elle a été établie et ne vaut pas renonciation au recouvrement des éventuelles créances contestées.

Le Directeur soussigné certifie qu'au titre du (des) établissement(s) ci-dessus désigné(s), l'entreprise est à jour de ses obligations en matière de cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage, de cotisations AGS*, et d'obligation d'emploi des travailleurs handicapés** à la date du 30/11/2023.

Fait à : VENISSIEUX
le : 03/01/2024

La Directrice, Frédérique MINY

* Cette attestation concerne les contributions d'assurance chômage et cotisations AGS dues au titre des rémunérations versées à compter du 1er janvier 2011. Pour les périodes antérieures à cette date, il convient de se rapprocher de Pôle Emploi.

** Cette attestation concerne les contributions liées à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés dues au titre des périodes d'emploi à compter du 1er janvier 2020 lorsque votre entreprise y est assujettie. Pour les périodes antérieures à cette date, il convient de se rapprocher de l'Agefiph.



ATTESTATION

En application des dispositions légales concernant la lutte contre le travail clandestin

Bassens, le 15 mars 2024

Je soussigné, Franck BERNET, Directeur de l'Agence Gironde Périgord Limousin Charente, Région Nouvelle Aquitaine, faisant éléction de domicile au 6 Avenue du Général de Gaulle 33530 Bassens,

certifie sur l'honneur que les salariés de l'Agence Gironde Périgord Limousin Charente sont employés régulièrement au regard des dispositions des articles L 324-9, L 324-10, L 341-6, L 125-1 et L 125-3 du Code du Travail et du décret n°97-638 du 31 mai 1997 pris pour l'application de la loi n° 97-210 du 11 mars 1997 relative au renforcement de la lutte contre le travail illégal.

Je m'engage, par ailleurs, à ce que tous mes sous-traitants satisfassent aux exigences précitées concernant leurs propres salariés.

Franck BERNET
Directeur de l'Agence Gironde Périgord Limousin Charente
Région Nouvelle Aquitaine



Contacts et réclamations clients

DETAIL DES CONTACTS

ARES				
Type de dossier	Sujet de la demande	DEMANDE	RECLAMATION	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	168		168
Dégrèvement	FACT - DEGREVEMENT	62		62
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	9		9
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	88		88
Demande d'information	AUTRE	7		7
Demande d'information	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	6		6
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	62		62
Demande d'information	ENCA - SEPA	2		2
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	120		120
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	69		69
Demande d'information	FACT - DUPLICATA TRAVAUX	1		1
Demande d'information	FACT - DUPLICATA FACTURE	20		20
Demande d'information	FACT - ETALONNAGE/JAUGEAGE	2		2
Demande d'information	FACT - FACTURE	212		212
Demande d'information	FACT - FACTURE TRAVAUX	8		8
Demande d'information	SERV - AGENCE EN LIGNE	21		21
Demande d'information	SERV - eFACTURE	7		7
Demande d'information	SERV - SERVICES	3		3
Demande d'information	TECH - BRANCHEMENT NEUF	14		14
Demande d'information	TECH - CHANTIER	14		14
Demande d'information	TECH - DISTRIBUTION	107		107
Demande d'information	TECH - RELEVÉ	20		20
Demande d'information	TECH - SRU	1		1
Demande d'information	TECH - TELERELEVÉ	18		18
Départ client	ABON - ABONNEMENT	155		155
Départ client signalé	ABON - ABONNEMENT	21		21
Dépose d'index	TECH - RELEVÉ	15		15
Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours	GEST - DOSSIER RDR		5	5
Facture	FACT - FACTURE	4	62	66
Fond Solidarité Logement	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	3		3
Intervention Suite Campagne Technique	TECH - DISTRIBUTION	6		6
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	136		136
Modification données client	ABON - ABONNEMENT	118		118
Règlement	ENCA - REGLEMENT	110	15	125
Technique Eau	TECH - DISTRIBUTION		117	117
Total		1 609	199	1 808

Détail des investissements

COBAN pour ARÈS-Délégation de Service Public-Eau TRAVAUX NEUF

Fonds contractuel **3 806**

EQUIPEMENTS ET GENIE CIVIL	3 806
-----------------------------------	--------------

	Libellé chantier	Montant N-1	Montant N
	<i>ARES-AEP GDE LANDE-TN-Installation rail de levage</i>		3 806

Programme contractuel **1 647**

RESEAUX	1 647
----------------	--------------

	Libellé chantier		Montant N
	<i>ARES--TN-TELERELEVÉ ARES</i>		1 647

RENOUVELLEMENT

Fonds contractuel avec programme **20 638**

EQUIPEMENTS ET GENIE CIVIL	17 831
-----------------------------------	---------------

	Libellé chantier	Montant N-1	Montant N
	<i>ARES-AEP GDE LANDE-RVT-BALLON ANTI BELIER 1</i>		4 384
	<i>ARES-AEP GDE LANDE-RVT-BALLON ANTI BELIER 2</i>		4 384
	<i>ARES-AEP GDE LANDE-RVT-DISJONCTEUR GENERAL</i>		4 859
	<i>ARES-AEP GDE LANDE-RVT-GRILLE AERATION + TOLES FIXATION</i>		2 484
	<i>ARES-FOR+CE CAP LAND-RVT-DISJONCTEUR GENERAL</i>		1 722

BRANCHEMENTS ET COMPTEURS	2 807
----------------------------------	--------------

	Libellé chantier		Montant N
	<i>ARES--RVT-COMPTEURS ARES</i>		2 807

Fonds contractuel sans programme **91 778**

BRANCHEMENTS ET COMPTEURS	91 778
----------------------------------	---------------

	Libellé chantier		Montant N
	<i>ARES--RVT-BRANCHEMENTS ARES EAU</i>		91 778

Contrat : 25926

Total année 2023

117 869

Bassin

Glossaire (définition circulaire n°740 mise à jour du 31/01/06 de la FP2E) :

Garantie pour continuité de service :

Cette rubrique correspond à la situation dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service soit renouvellement dit "fonctionnel".

Programme contractuel de renouvellement :

Il est possible que la collectivité ait demandé contractuellement à son délégataire de s'engager sur la réalisation d'un programme prédéterminé de travaux selon les priorités qu'elle s'est fixées soit renouvellement dit "patrimonial" ou "programmé".

Fonds contractuel de renouvellement :

Cette rubrique est à renseigner lorsque, par dérogation au principe de risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Y est inclus également le compte de renouvellement.

**Eau de service et eau livrée
sans comptage**

CONTRAT DE : ARES

25926

EAU DE SERVICE ET EAU LIVREE SANS COMPTAGE

Justificatifs des volumes non comptabilisés à prendre

en compte pour les rendements de réseau 2023

DETAIL EAU DE SERVICE	VOLUMES
- lavage des réservoirs (prendre comme volume celui issu des variations des volumes pompés et introduits dans les réseaux . A prendre dans BDGTC)	600
- volume prélevé pour analyseur de chlore si celui ci est implanté après le compteur usine départ réseau	2100
- lavage des filtres (déferrisation) . A condition que les filtres soient placés après le compteur de mesure des volumes introduits dans le réseau. (uniquement pour forage raccordé en direct sur le réseau de distribution (absence de pompes de reprises) Prendre écarts dans BDGTC X par nombre de lavages de filtres /an	0
- purges réseaux (eaux rouges, eaux sales, goût chlore)	24
- vidanges et remplissage des réseaux neufs lotissements, réparations et tranches de travaux	800
TOTAL EAU DE SERVICE V 12 SAGE	3524

DETAIL VOLUMES GRATUITS LIVRES SANS COMPTAGE	VOLUMES
- essais poteaux et bouches d'incendie 7 m3 par an et par poteau quantités : 165	1155
- prise d'eau sur poteau à proximité caserne POMPIERS pour remplissage camions et formation des pompiers	300
- incendies de forêt	0
- incendies de batiments et divers	325
sous total besoins incendie V 11 SAGE	1780
- vol d'eau sur les poteaux incendie (entreprises de curage réseau et balayage de chaussée)	500
- vol d'eau entreprises de TP (travaux de voirie)	250
sous total non comptabilisé parasite V 10 SAGE	750
- prise d'eau par collectivité pour arrosage sans compteur	0
- prise sur Poteau Incendie sans compteur ni facturation forfaitaire d'un volume estimé	500
- utilisation par gens du voyage	0
sous total non comptabilisé collectif public V9 SAGE	500
TOTAL EAU LIVREE SANS COMPTAGE	3030

Commentaires:

Tous les PI contrôlés

1 purges qualité, 16 arrêt d'eau

Incendies : 2,5 incendies mineurs pour 1000 habitants (à 20 m3 par incendie)

Etat des remises pour fuites

Remises fuites 2023

COBAN pour ARÈS				
Code INSEE	Commune	Classe Client	Adresse	Volumes dégrévés (m3)
33011	ARÈS	Particulier	IMPASSE DU GENERAL DE GAULLE	864
33011	ARÈS	Professionnel	RUE DU GENERAL DE GAULLE	663
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DES BRUYERES	627
33011	ARÈS	Particulier	RUE SOPHIE ET PAUL WALLERSTEIN	526
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DES ALOUETTES	494
33011	ARÈS	Particulier	BOULEVARD DE L AERIUM	470
33011	ARÈS	Particulier	BOULEVARD DE L AERIUM	397
33011	ARÈS	Particulier	RUE DU 14 JUILLET	344
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DES PINS	295
33011	ARÈS	Particulier	RUE DU 14 JUILLET	284
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE TOULOUSE LAUTREC	249
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DE SAINT BRICE	235
33011	ARÈS	Particulier	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	232
33011	ARÈS	Particulier	RUE DU GENERAL DE GAULLE	229
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DES FOUGERES	201
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE FREDERIC CHOPIN	200
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DES BRUYERES	195
33011	ARÈS	Particulier	RUE BREMONTIER	185
33011	ARÈS	Particulier	RUE JEAN LEBAS	184
33011	ARÈS	Particulier	RUE ANDRE LABRUNETTE	175
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE FREDERIC CHOPIN	173
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE VINCENT VAN GOGH	173
33011	ARÈS	Particulier	RUE JEAN TEMPLIER	169
33011	ARÈS	Particulier	IMPASSE DES BIDAOUS	165
33011	ARÈS	Particulier	RUE EDGARD DEGAS	156
33011	ARÈS	Particulier	CITE DU PARADIS	113
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE LEONARD DE VINCI	112
33011	ARÈS	Particulier	RUE DU TEYCHAN	95
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DES ALOUETTES	88
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE DE LA LIBERATION	78
33011	ARÈS	Particulier	BOULEVARD DE L AERIUM	78
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE DU PERREY	60
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE DE LA FORET	53
33011	ARÈS	Particulier	RUE PIERRE PAUILHAC	47
33011	ARÈS	Particulier	RUE BREMONTIER	43
33011	ARÈS	Particulier	RUE PIERRE PAUILHAC	41
33011	ARÈS	Particulier	IMPASSE DEYMES	40
33011	ARÈS	Particulier	RUE DE LA SCIERIE	40
33011	ARÈS	Particulier	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	37
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DE SAINT BRICE	21
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DES AMANDIERS	20

33011	ARÈS	Particulier	6 RUE DU GARGUEHOS	19
33011	ARÈS	Particulier	RUE DIEGO VELASQUEZ	18
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DU DOMAINE DES LUGÉES	18
33011	ARÈS	Particulier	RUE DU GENERAL DE GAULLE	2
Total général				8 908

Interventions sur le réseau

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	branchement eau renouveler sans compteur	27/11/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêté d'eau afficher	27/01/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	14/02/2023	RUE PIERRE MIGNARD	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	03/01/2023	IMPASSE DU CANELON	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	12/01/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	25/01/2023	RUE DE LA LIBERTE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	07/02/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	03/01/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	Compteur lot relever	03/01/2023		ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique avec TéléR	03/01/2023	IMPASSE DU CANELON	ARÈS	1
ARÈS	Compteur lot relever	09/01/2023		ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	08/02/2023	PLACE ALFRED WEISS	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	28/03/2023	ALLEE DES ARBOUSIERS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	07/02/2023	RUE DES GIROLLES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter anomalie	10/01/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	13/01/2023	RUE CLEMENT ADER	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau réparer fuite	10/01/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêté d'eau réaliser	10/01/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	10/01/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	07/02/2023	RUE DE LA GARENNE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	07/02/2023	LOT LA CONCHE	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	25/10/2023		ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	16/01/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	24/01/2023	RUE JEAN BALDE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau ouvrir	19/01/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	14/02/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	19/01/2023	ALLEE DE SAINT BRICE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	18/01/2023	RUE EDOUARD HERRIOT	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	07/02/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	PLACE DE L EGLISE	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	ALLEE DU STADE	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	IMPASSE DU RUISSEAU	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023		ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	IMPASSE DEYMES	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	LOT LES DUNES VERTES	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	23/01/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	compteur avec émetteur téléR enquêter	07/02/2023	RUE SOPHIE ET PAUL WALLERSTEIN	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	compteur enquêter anomalie	07/02/2023	RUE DES GIROLLES	ARÈS	1
ARÈS	compteur avec émetteur téléR enquêter	14/02/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	compteur relever	14/02/2023	RUE ANDRE LABRUNETTE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	25/01/2023	RUE DU TEYCHAN	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter fuite	30/01/2023	ALLEE DES AMANDIERS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	06/02/2023	ALLEE DU BOIS D ARMAND	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	28/02/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	27/01/2023	RUE SOPHIE ET PAUL WALLERSTEIN	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	01/02/2023	RUE SOPHIE ET PAUL WALLERSTEIN	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	30/01/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	01/02/2023	Avenue de la Liberation (R.D. no 3) la de Avenue Liberation la de	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter pour qualité eau	31/01/2023	ROUTE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	31/01/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	compteur avec émetteur téléR enquêter	14/02/2023	RUE ANDRE LABRUNETTE	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	07/02/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	02/02/2023	rue du 14 Juillet	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	08/02/2023	rue du 14 Juillet	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	02/03/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	02/03/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau afficher	24/02/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	09/03/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	09/03/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau afficher	09/03/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	16/03/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	16/03/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau afficher	17/03/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	06/02/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	17/05/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	03/02/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	08/02/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau fermer demande interne	14/02/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau fermer demande interne	14/02/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau fermer demande interne	14/02/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau fermer demande interne	14/02/2023	ALLEE DE SAINT BRICE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau fermer demande interne	14/02/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	AVENUE DU GOELAND	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	RUE COSTE	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	RUE DES GIROLLES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	06/02/2023	RUE DIEGO VELASQUEZ	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/02/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	08/02/2023	RUE DIEGO VELASQUEZ	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	14/02/2023	RUE DE LA LIBERTE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	14/02/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	08/02/2023	PLACE ALFRED WEISS	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	08/02/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	08/02/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	08/02/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	16/02/2023	ALLEE D AQUITAINE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	09/02/2023	LOT LA CONCHE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	14/02/2023	ROND POINT DE SAINT BRICE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	17/03/2023	RUE JEAN BALDE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	15/02/2023	IMPASSE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	21/02/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	20/02/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	29/03/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	28/02/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	28/02/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	27/02/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/04/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	21/02/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	28/02/2023	ALLEE DU BOIS D ARMAND	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	21/02/2023	RUE ANDRE LABRUNETTE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	28/02/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	16/05/2023	RUE ANDRE LABRUNETTE	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	28/02/2023	RUE DE LA REPUBLIQUE	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	26/04/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	07/03/2023	LOTISSEMENT LES DUNES VERTES	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	21/03/2023	IMPASSE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	30/06/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	20/07/2023	-	ARÈS	4
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	02/03/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	14/03/2023	ALLEE DES CHAMPS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	09/03/2023	RUE ARISTIDE BRIAND	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser	21/03/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	11/04/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/04/2023	RUE COSTE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	09/03/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/04/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	21/03/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	11/04/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser	11/04/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser	11/04/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	16/03/2023	rue du templier	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	22/03/2023	Rue Jean Templier	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	20/03/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	22/03/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	29/03/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	11/04/2023	ALLEE DE LA PINEDE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/04/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser	13/04/2023	ALLEE DU DOMAINE DES LUGEES	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	17/04/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	29/03/2023	ROND POINT DE SAINT BRICE	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	28/03/2023	ALLEE DES ARBOUSIERS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	29/03/2023	rue du 14 juillet	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	29/03/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	29/03/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	02/05/2023	RUE DE LA REPUBLIQUE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	11/04/2023	RUE JEAN BALDE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	18/04/2023	RUE DE L AMIRAL COURBET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter fuite	11/04/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	25/04/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	21/04/2023	RUE ARISTIDE BRIAND	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	11/04/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	11/04/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	11/04/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	11/04/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur avec émetteur téléR enquêter	25/04/2023	ALLEE DE SAINT BRICE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter équipement	07/06/2023	BOULEVARD JAVAL	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter équipement	25/04/2023	IMPASSE DE MOUTCHALETTE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter équipement	25/04/2023	RUE DU PRE DU CENTRE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	25/04/2023	ALLEE DES PLATANES	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	26/04/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	25/04/2023	RUE EDOUARD MANET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	25/04/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	25/04/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	18/04/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	18/04/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	02/05/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	24/04/2023	ALLEE DES AULNES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	26/04/2023	ALLEE DES AULNES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	28/04/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	31/05/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	23/05/2023	RUE DU PRE DU CENTRE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter fuite	02/05/2023	RUE CAVALEY	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	09/05/2023	BOULEVARD JAVAL	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	02/05/2023	RUE EDOURD MANET	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau réparer fuite	03/05/2023	RUE EDOURD MANET	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	10/05/2023	PASSE COMMUNALE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	06/05/2023	LOTISSEMENT LES DUNES VERTES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	07/05/2023	ALLEE RICHARD WAGNER	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	11/05/2023	RUE CAVALEY	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	10/05/2023	ALLEE RICHARD WAGNER	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	10/05/2023	LOTISSEMENT LES DUNES VERTES	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	10/05/2023	AVENUE DES CHARDONNERETS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter équipement	24/07/2023	RUE PASTEUR	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	22/05/2023	RUE CAVALEY	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	06/06/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	06/06/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	11/05/2023	rue du port	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	17/05/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	16/05/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	11/05/2023	RUE DE LA SCIERIE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	12/05/2023	RUE DE LA SCIERIE	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	30/05/2023	RUE PASTEUR	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	16/05/2023	RUE CAVALEY	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	15/05/2023	RUE PAUL GAUGUIN	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	23/05/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/05/2023	AVENUE LEONARD DE VINCI	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	06/06/2023	RUE CAVALEY	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau modifier sans regard avec compteur TéléR	13/07/2023	RUE EDOUARD MANET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	15/05/2023	avenue de bordeaux	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	17/05/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	01/06/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	07/06/2023	RUE PAUL GAUGUIN	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	19/05/2023	ALLEE DU COURLIS	ARÈS	1
ARÈS	compteur relever	13/06/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	22/05/2023	AVENUE DE LA FORÊT	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	23/05/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	24/05/2023	Lotissement Mer et Soleil	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	23/05/2023	PLACE DE LA VICTOIRE	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	27/06/2023	PLACE DE LA VICTOIRE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	06/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	25/05/2023	avenue de bordeaux	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	08/06/2023	AVENUE TOULOUSE LAUTREC	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	26/05/2023	RUE EDOUARD MANET	ARÈS	1
ARÈS	accessoire réseau enquêter	26/05/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/06/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/06/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/06/2023	AVENUE DE LA PLAGE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/06/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/06/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/06/2023	RES LES EMBRUNS AV DE BX	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	07/06/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser	06/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser	06/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser	06/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	30/05/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	02/06/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur TéléR	31/08/2023	RUE DES BAIGNEURS	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie renouveler	06/06/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	27/06/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	01/06/2023	avenue de la Forêt	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	02/06/2023	Avenue de la Forêt	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	07/06/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	07/06/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	05/07/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	23/10/2023	RUE DE LA REPUBLIQUE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	09/06/2023	IMPASSE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	09/06/2023	LOTISSEMENT LES DUNES VERTES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	06/06/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	07/06/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/08/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	03/07/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	20/09/2023	RUE ALBERT MORANGE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	19/09/2023	IMPASSE DE L ILE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	ALLEES D ARES TRANCH 2	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	14/08/2023	RUE EUDE	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	émetteur téléR réparamétr	20/09/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	02/10/2023	RUE ANDRE LABRUNETTE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR réparamétr	13/06/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/08/2023	RUE EUGENE DELACROIX	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/10/2023	PLACE DU CAP LANDE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	20/09/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	02/10/2023	RUE JEAN BALDE	ARÈS	1
ARÈS	compteur avec émetteur téléR enquêter	19/09/2023	ROND POINT DES ESTEYS	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique avec TéléR	14/12/2023	ROND POINT DES ESTEYS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	20/09/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	14/08/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	13/06/2023	ALLEE DU BOIS D ARMAND	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR réparamétr	17/08/2023	RUE DES PALOMBES	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour vétusté (PRC) avec TéléR	08/08/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	04/10/2023	RUE DU TEYCHAN	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/08/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	20/09/2023	ALLEE MAURICE UTRILLO	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	13/06/2023	RUE RENE COTY	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	03/07/2023	RUE RENE COTY	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau renouveler avec compteur avec TéléR	13/07/2023	RUE RENE COTY	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/08/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	20/09/2023	AVENUE VINCENT VAN GOGH	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR réparamétr	04/10/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	20/09/2023	RUE ALBERT MORANGE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	24/08/2023	RUE DU COMMANDANT L HERMINIER	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	19/09/2023	ALLEE DE LA ROSE DES SABLES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	20/09/2023	AVENUE DES TOURTERELLES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	14/08/2023	RUE RONSARD	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/08/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/09/2023	RUE SOPHIE ET PAUL WALLERSTEIN	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	24/07/2023	IMPASSE DES MIMOSAS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	24/07/2023	AVENUE DE LA MEULE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	20/09/2023	RUE PASTEUR	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	AVENUE DES ROUGES GORGES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	12/09/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	04/10/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	14/11/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/09/2023	ALLEE DE LA PINEDE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/09/2023	BOULEVARD JAVAL	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/08/2023	RUE PIERRE CURIE	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	19/09/2023	ALLEE MARYSE BASTIE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	19/09/2023	IMPASSE DES COULEMELLES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	04/10/2023	IMPASSE DES GENETS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	19/09/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	14/08/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/08/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	04/10/2023	RUE DE LA CHENERAIE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	13/06/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	03/07/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	21/09/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur réparer	13/10/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	19/09/2023	RUE DES CHANTERELLES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	11/08/2023	AVENUE DE LA PLAGE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	12/10/2023	AVENUE TOULOUSE LAUTREC	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	12/09/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	28/09/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	14/11/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/08/2023	RUE EDOUARD MANET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	17/08/2023	RUE DES PALOMBES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/09/2023	RUE SOPHIE ET PAUL WALLERSTEIN	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	RUE DES ECOLES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/10/2023	RUE EDOUARD MANET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	14/08/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique avec TéléR	20/09/2023	ALLEE DES PLATANES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/08/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	14/08/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	13/06/2023	IMPASSE DES CIGALES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/08/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	08/08/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	04/10/2023	RUE DE HAUTEBELLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/08/2023	RUE FRANCISCO GOYA	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	20/09/2023	ALLEE REMBRANDT	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	22/09/2023	ALLEE DES ALOUETTES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	13/06/2023	RUE DES BAIGNEURS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/08/2023	RUE NELSON BARRAU	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	17/10/2023	IMPASSE DES MIMOSAS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	24/08/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	02/10/2023	RUE EDOUARD MANET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	08/08/2023	LOT LES ALLEES D ARES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	22/08/2023	RUE DES CIGALES	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique avec TéléR	22/09/2023	RUE PARMENTIER	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/09/2023	ALLEE DE SAINT BRICE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/10/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	24/07/2023	IMPASSE DES MIMOSAS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	IMPASSE SEMPECHE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	13/06/2023	ALLEE DE GUYENNE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/09/2023	ALLEE DES PLATANES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	19/09/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	14/08/2023	RUE JEAN LEBAS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/08/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	19/09/2023	RUE JEAN MERMOZ	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/08/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	14/08/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	19/09/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer avec émetteur téléR	22/08/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	19/09/2023	ALLEE DE LA ROSE DES SABLES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	24/08/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/08/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	22/09/2023	RUE DU PRE DU CENTRE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	13/06/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/09/2023	ALLEE DE LA PINEDE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	20/09/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/08/2023	RUE PIERRE CURIE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	20/09/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	19/09/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE BREMONTIER	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/10/2023	IMPASSE DES GENETS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	17/08/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/10/2023	ALLEE DE LA PINEDE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/08/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/08/2023	RUE DES PECHEURS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/08/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	12/10/2023	AVENUE DES TOURTERELLES	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	compteur enquêter client	19/09/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	08/08/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	14/08/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/08/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur avec émetteur téléR enquêter	17/08/2023	ALLEE D ARGUIN	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	19/09/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	19/09/2023	RUE DE HAUTEBELLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	13/06/2023	ALLEE DU POITOU	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	04/10/2023	RUE DE LA GARENNE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	10/10/2023	IMPASSE DES EUCALYPTUS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/08/2023	PLACE DE L EGLISE	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique avec TéléR	26/09/2023	PLACE DE L EGLISE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	14/08/2023	RUE BEL AIR	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/08/2023	AVENUE DE LA PLAGE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/09/2023	AVENUE DE LA PLAGE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	02/10/2023	RUE DES ECOLES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	11/08/2023	PLACE ALFRED WEISS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	19/09/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	14/08/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	23/08/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/08/2023	RUE DES PRAIRIES	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique avec TéléR	27/10/2023	RUE DES PRAIRIES	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	27/10/2023	RUE DES PRAIRIES	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	16/11/2023	RUE DES PRAIRIES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	19/09/2023	ALLEE DE LA MACHINOTTE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	20/09/2023	ALLEE DES ROSSIGNOLS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/08/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/08/2023	RUE DES ECOLES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	04/10/2023	RUE BREMONTIER	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	04/10/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	24/08/2023	RUE JEAN BALDE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	17/10/2023	ALLEE DE LA PINEDE	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	14/08/2023	ALLEE DES PINS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	04/10/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR réparamétrer	04/10/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/10/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	24/07/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	17/08/2023	IMPASSE DE MOUTCHALETTE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	11/07/2023	RUE BREMONTIER	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	12/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	10/10/2023	IMPASSE DES EUCALYPTUS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/08/2023	RUE NELSON BARRAU	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/08/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	12/09/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	17/08/2023	LOT LES ARBOUSIERS II	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	14/08/2023	AVENUE DES TAMARIS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	12/10/2023	RUE BREMONTIER	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	13/06/2023	ALLEE DE GASCOGNE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	04/10/2023	RUE DU PRE DU CENTRE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	13/06/2023	RUE DES BAIGNEURS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	19/09/2023	RUE DES GIROLLES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR réparamétrer	13/06/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	04/10/2023	ALLEE DE LA PINEDE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/08/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR réparamétrer	17/08/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	19/09/2023	RUE DES GIROLLES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR réparamétrer	20/09/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	04/10/2023	ZONE ARTISANALE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	11/06/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	12/06/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	11/07/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	11/07/2023	AVENUE TOULOUSE LAUTREC	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	16/06/2023	rue des ajoncs	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	16/06/2023	RUE DES AJONCS	ARÈS	1
ARÈS	BAC rechercher, enquêter, déboucher	23/06/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur TéléR	05/09/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	21/06/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	27/06/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	07/09/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	22/06/2023	LOTISSEMENT LA FORESTIERE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	26/06/2023	LOT LES ALLEES D ARES	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	27/06/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	27/06/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	Accessoire réseau réparer (hors fuite)	27/06/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	Accessoire réseau réparer (hors fuite)	27/06/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	accessoire réseau renouveler	27/06/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	Accessoire réseau réparer (hors fuite)	27/06/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	27/06/2023	LOT LES ALLEES D ARES	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	26/06/2023	LOTISSEMENT LES DUNES VERTES	ARÈS	1
ARÈS	Accessoire réseau réparer (hors fuite)	27/06/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	compteur déposer	03/07/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	29/06/2023	ALLEE DU STADE	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser	10/07/2023	RUE RAYMOND POINCARE	ARÈS	1
ARÈS	compteur relever	11/07/2023	AVENUE DES TOURTERELLES	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	03/07/2023	AVENUE DE LA PLAGE	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	06/07/2023	AVENUE DE LA PLAGE	ARÈS	1
ARÈS	compteur relever	04/07/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	Compteur lot relever	06/07/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	04/07/2023	Avenue du Port	ARÈS	1
ARÈS	Compteur lot relever	06/07/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	04/07/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	02/10/2023	RUE DES ECOLES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	14/08/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter équipement	01/08/2023	RUE DES GIROLLES	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	07/08/2023	RUE DES GIROLLES	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	22/08/2023	AVENUE VINCENT VAN GOGH	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique avec TéléR	09/08/2023	AVENUE DES TOURTERELLES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	10/07/2023	ALLEE DES AMANDIERS	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	08/07/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	10/07/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	11/07/2023	ALLEE DES AMANDIERS	ARÈS	1
ARÈS	Compteur lot relever	12/07/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter pour qualité eau	17/07/2023	RUE DES PALOMBES	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	08/08/2023	RUE ARISTIDE BRIAND	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	17/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/08/2023	IMPASSE DE MOUTCHALETTE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	21/07/2023	AVENUE DES MERLES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	27/09/2023	RUE PASTEUR	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	18/07/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau fermer à la demande du client	25/07/2023	RUE PIERRE CURIE	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	08/08/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	01/08/2023	ALLEE DE LA CLAIRIERE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter pour qualité eau	20/07/2023	RUE FRANCISCO GOYA	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	compteur enquêter équipement	11/08/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	24/08/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	25/09/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau réparer fuite	02/10/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêté d'eau réaliser	02/10/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	02/10/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	25/09/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	26/09/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	28/07/2023	ROND POINT LAMARTINE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	10/08/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	02/10/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	04/12/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	10/08/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	02/10/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	04/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	10/08/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	02/10/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	04/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	05/09/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	10/08/2023	ALLEE MAURICE RAVEL	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	02/10/2023	ALLEE MAURICE RAVEL	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	04/12/2023	ALLEE MAURICE RAVEL	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	05/09/2023	ALLEE MAURICE RAVEL	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	10/08/2023	RUE ALBERT MORANGE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	02/10/2023	RUE ALBERT MORANGE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	04/12/2023	RUE ALBERT MORANGE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	10/08/2023	RUE AUGUSTE RENOIR	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	02/10/2023	RUE AUGUSTE RENOIR	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	04/12/2023	RUE AUGUSTE RENOIR	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau prélever pour analyse de contrôle	05/09/2023	RUE AUGUSTE RENOIR	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	05/09/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	28/07/2023	RUE ALBERT MORANGE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter pour qualité eau	28/07/2023	LOTISSEMENT LA FORESTIERE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	20/09/2023	ALLEE HENRI MATISSE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/08/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	07/08/2023	ALLEE CAMILLE SAINT SAENS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter équipement	01/08/2023	IMPASSE DES DOCTEURS BORDES SUE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter fuite	07/08/2023	IMPASSE DES DOCTEURS BORDES SUE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	02/08/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	09/08/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	accessoire réseau réparer fuite (suite recherche de fuites)	09/08/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	réseau eau arrêté d'eau réaliser	08/08/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	08/08/2023	ALLEE DE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	07/08/2023	CITE LE PARADIS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	12/09/2023	ALLEE DE SAINT BRICE	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	14/08/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	23/08/2023	ALLEE DES GRIVES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/08/2023	RUE JEAN BALDE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	11/08/2023	RUE JEAN BALDE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	22/08/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	17/08/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	17/08/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	17/08/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	17/08/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	14/09/2023	RUE DE LA REPUBLIQUE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	16/08/2023	ROND POINT DE SAINT BRICE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	14/08/2023	RUE LAMARTINE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	14/08/2023	Rue du Garguehos	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	16/08/2023	ALLEE DU POITOU	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	14/08/2023	RUE LAMARTINE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	03/09/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	14/08/2023	ROND POINT LAMARTINE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	14/08/2023	ROND POINT LAMARTINE	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	17/08/2023	RUE JULES CHAMBRELENT	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	17/08/2023	IMPASSE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	14/09/2023	IMPASSE CHARENTON	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	17/08/2023	AVENUE VINCENT VAN GOGH	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	22/09/2023	IMPASSE SAINT BRICE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	12/09/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	27/09/2023	RUE ARISTIDE BRIAND	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	25/08/2023	AVENUE DE GRAVEYRON	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	31/08/2023	AVENUE DE GRAVEYRON	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser avec émetteur téléR	31/08/2023	AVENUE DE GRAVEYRON	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	25/08/2023	RUE DIEGO VELASQUEZ	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter anomalie	26/09/2023	PLACE DE L EGLISE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	29/08/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	28/08/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	22/09/2023	ALLEE DES ALOUETTES	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer avec émetteur téléR	28/08/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	28/08/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser avec émetteur téléR	22/09/2023	AVENUE DE GRAVEYRON	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	26/09/2023	ALLEE DES TILLEULS	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	devis métré réaliser	10/10/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	12/09/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR reparamétrer	12/09/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur	09/10/2023	RUE JULES CHAMBRELENT	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	20/09/2023	AVENUE DE LA PLAGE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	02/10/2023	RUE PIERRE CURIE	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	18/09/2023	ALLEE FREDERIC CHOPIN	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	18/09/2023	RUE EUSTACHE LE SUEUR	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	18/09/2023	AVENUE VINCENT VAN GOGH	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	18/09/2023	ALLEE MAURICE UTRILLO	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	05/10/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	28/09/2023	AVENUE TOULOUSE LAUTREC	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	28/09/2023	AVENUE TOULOUSE LAUTREC	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	05/10/2023	RUE ANTOINE WATTEAU	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	05/10/2023	RUE ANTOINE WATTEAU	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	08/09/2023	rue du 14 juillet	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	08/09/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	08/09/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	08/09/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	compteur relever	17/10/2023	PLACE DE L EGLISE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	12/09/2023	AVENUE DE LA FORÊT	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	18/09/2023	PLACE DE L EGLISE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	09/09/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	11/09/2023	IMPASSE DES CRIQUETS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	12/09/2023	IMPASSE DES CRIQUETS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	02/10/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	12/09/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	05/10/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	10/10/2023	RUE DES PALOMBES	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie renouveler	12/10/2023	ALLEE DU LANGUEDOC	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	15/09/2023	avenue cavaley	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	25/09/2023	ALLEE DU LANGUEDOC	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	27/09/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	21/09/2023	PLACE DE L EGLISE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur TéléR	14/11/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	22/09/2023	RUE EDOUARD MANET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	25/09/2023	RUE EDOUARD MANET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	25/09/2023	ALLEE DES AMANDIERS	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	27/09/2023	AVENUE TOULOUSE LAUTREC	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	26/09/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	28/09/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	compteur enquêter équipement	29/09/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	02/10/2023	AVENUE DE CANNELETTE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	04/10/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	28/09/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	30/10/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	vanne inspecter - manoeuvrer	28/09/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur réparer	11/10/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur réparer	11/10/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	02/10/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	02/10/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/10/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	17/10/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	02/10/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	12/10/2023	ALLEE DES FRENES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	26/10/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	12/10/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	29/09/2023	RUE DES PLUVIERS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	02/10/2023	RUE DES PLUVIERS	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	17/10/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	02/10/2023	RUE CAVALEY	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	03/10/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	04/10/2023	RUE CAVALEY	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêté d'eau réaliser	04/10/2023	RUE CAVALEY	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	04/10/2023	RUE CAVALEY	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter (débit, pression)	05/10/2023	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	03/10/2023	Allée du Languedoc	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	04/10/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêté d'eau réaliser	04/10/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	04/10/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	04/10/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	17/10/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur TéléR	14/11/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur TéléR	14/11/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	12/10/2023	ALLEE DE LA CLAIRIERE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	12/10/2023	RUE DE LA REPUBLIQUE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	12/10/2023	RUE ARISTIDE BRIAND	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	12/10/2023	RUE PASTEUR	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	31/10/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	31/10/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	09/10/2023	ALLEE DU LANGUEDOC	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	07/11/2023	AVENUE DE LA GARE	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	06/10/2023	RUE DES PALOMBES	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	12/10/2023	AVENUE DE LA LIBERATION	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	09/10/2023	rue des Abberts	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	07/10/2023	ALLEE DES AMANDIERS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	09/10/2023	RUE GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	10/10/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	13/10/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	10/10/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	10/10/2023	Rue du Garguehos	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	10/10/2023	Rue du Garguehos	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	10/10/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	10/10/2023	ALLEE MAURICE UTRILLO	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	11/10/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	11/10/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	14/10/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique	13/10/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	13/10/2023	RUE PARMENTIER	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	16/10/2023	RUE PARMENTIER	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	16/10/2023	RUE BEL AIR	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie renouveler	04/12/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	23/10/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	23/10/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	23/10/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur TéléR	16/11/2023	RUE DU GARGUEHOS	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	18/10/2023	RUE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	18/10/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/10/2023	RUE BREMONTIER	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	23/10/2023	RUE JULES CHAMBRELENT	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	19/10/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	19/10/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur relever	07/11/2023	RUE DES PRAIRIES	ARÈS	1
ARÈS	compteur poser avec émetteur téléR	16/11/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	16/11/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	16/11/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	26/10/2023	ALLEE MAURICE RAVEL	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	26/10/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau renouveler sans compteur	17/11/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	27/10/2023	AVENUE DES ROUGES GORGES	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	27/10/2023	AVENUE DES ROUGES GORGES	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	31/10/2023	AVENUE DES ROUGES GORGES	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	30/10/2023	AVENUE DES ROUGES GORGES	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	branchement eau réparer fuite	30/10/2023	AVENUE DES ROUGES GORGES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	31/10/2023	RUE ANTOINE DE SAINT EXUPERY	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau fermer demande interne	13/11/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	30/10/2023	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	02/11/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique avec TéléR	30/10/2023	AVENUE DES ROUGES GORGES	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	30/10/2023	Albert morange	ARÈS	1
ARÈS	accessoire réseau enquêter	31/10/2023	AVENUE DE LA FORET	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	02/11/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	03/11/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	03/11/2023	damién barrau	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	02/11/2023	Rue des Abbets	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR poser (sans compteur)	13/11/2023	AVENUE DE LA PLAGE	ARÈS	1
ARÈS	émetteur téléR renouveler (sans compteur)	13/11/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	04/11/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter fuite	06/11/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	13/11/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur enquêter	27/11/2023	RUE PIERRE PAULHAC	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	14/11/2023	AVENUE DE BORDEAUX	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	08/11/2023	ALLEE DES FRENES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite (suite recherche de fuites)	10/11/2023	ALLEE DES FRENES	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	10/11/2023	ALLEE DES FRENES	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	10/11/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	14/11/2023	RUE DES ABBERTS	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	11/12/2023	ROUTE DU TEMPLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer pour anomalie technique avec TéléR	10/11/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	BAC remettre en état	10/11/2023	Rue des amandiers	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	21/11/2023	AVENUE DU PORT	ARÈS	1
ARÈS	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	06/12/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	21/11/2023	IMPASSE DE L ILE	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter client	21/11/2023	RUE ANDRE LABRUNETTE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	21/11/2023	RUE DES CHANTERELLES	ARÈS	1
ARÈS	regard compteur renouveler	06/12/2023	RUE DES CHANTERELLES	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	23/11/2023	RUE DES CEPES	ARÈS	1
ARÈS	BAC rechercher, enquêter, déboucher	24/11/2023	Lotissement de la scierie	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter fuite	24/11/2023	RUE DES ECOLES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	24/11/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	24/11/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	appareil fontainerie enquêter	27/11/2023	Lotissement de la scierie	ARÈS	1
ARÈS	devis métré réaliser	05/12/2023	RUE DU GENERAL DE GAULLE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	29/11/2023	RUE DU PORT OSTREICOLE	ARÈS	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2023

Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
ARÈS	devis métré réaliser	15/12/2023	ALLEE DE LA MACHINOTTE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau afficher	01/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	06/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	06/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	07/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	07/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	08/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	08/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau remise en eau réaliser	14/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	14/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau créer avec compteur TéléR	10/10/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	Accessoire réseau réparer (hors fuite)	21/12/2023	AVENUE LEONARD DE VINCI	ARÈS	1
ARÈS	Accessoire réseau réparer (hors fuite)	21/12/2023	AVENUE LEONARD DE VINCI	ARÈS	1
ARÈS	Accessoire réseau réparer (hors fuite)	21/12/2023	AVENUE LEONARD DE VINCI	ARÈS	1
ARÈS	Accessoire réseau réparer (hors fuite)	21/12/2023	-	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer avec émetteur téléR	15/12/2023	AVENUE DE LA PLAGES	ARÈS	1
ARÈS	voirie enquêter problème	08/12/2023	RUE DU 14 JUILLET	ARÈS	1
ARÈS	compteur remplacer avec émetteur téléR	18/12/2023	RUE MICHEL ANGE	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau enquêter pour qualité eau	22/12/2023	ALLEE DE LA PINEDE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	14/12/2023	BOULEVARD DE L AERIUM	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter fuite	14/12/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	compteur enquêter fuite	15/12/2023	RUE DES PRAIRIES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	21/12/2023	RUE DES PRAIRIES	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau réparer fuite	21/12/2023	AVENUE DU PERREY	ARÈS	1
ARÈS	branchement eau enquêter équipements	28/12/2023	RUE BEL AIR	ARÈS	1
ARÈS	réseau eau purger	23/12/2023	RUE DE LA SCIERIE	ARÈS	1
ARÈS	compteur réparer fuite, changer pièces	23/12/2023	RUE DE LA SCIERIE	ARÈS	1

Sous traitance

LISTE DES CONTRATS DE SOUS TRAITANCE ARES EAU POTABLE

Usines

Derichebourg pour les nettoyages des réservoirs.

Apave pour les contrôles réglementaires électriques.

Ets Acévédó pour les espaces verts.

Eurofins pour les analyses.

CPS pour le transport des échantillons d'analyses.

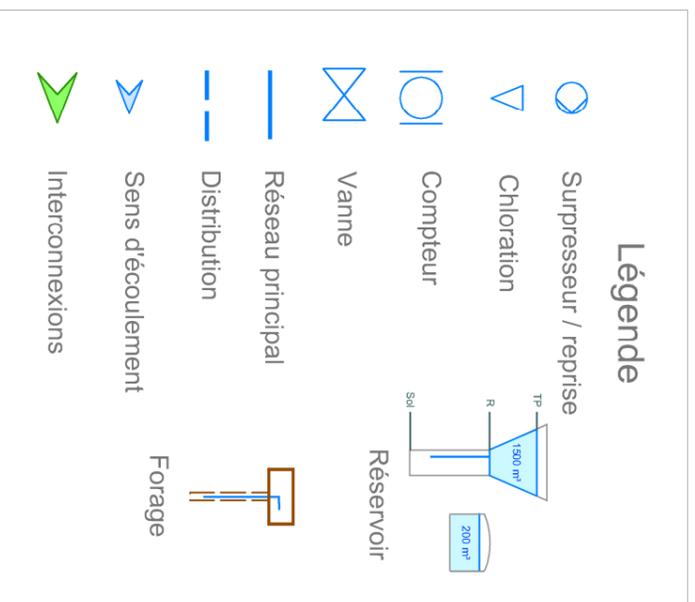
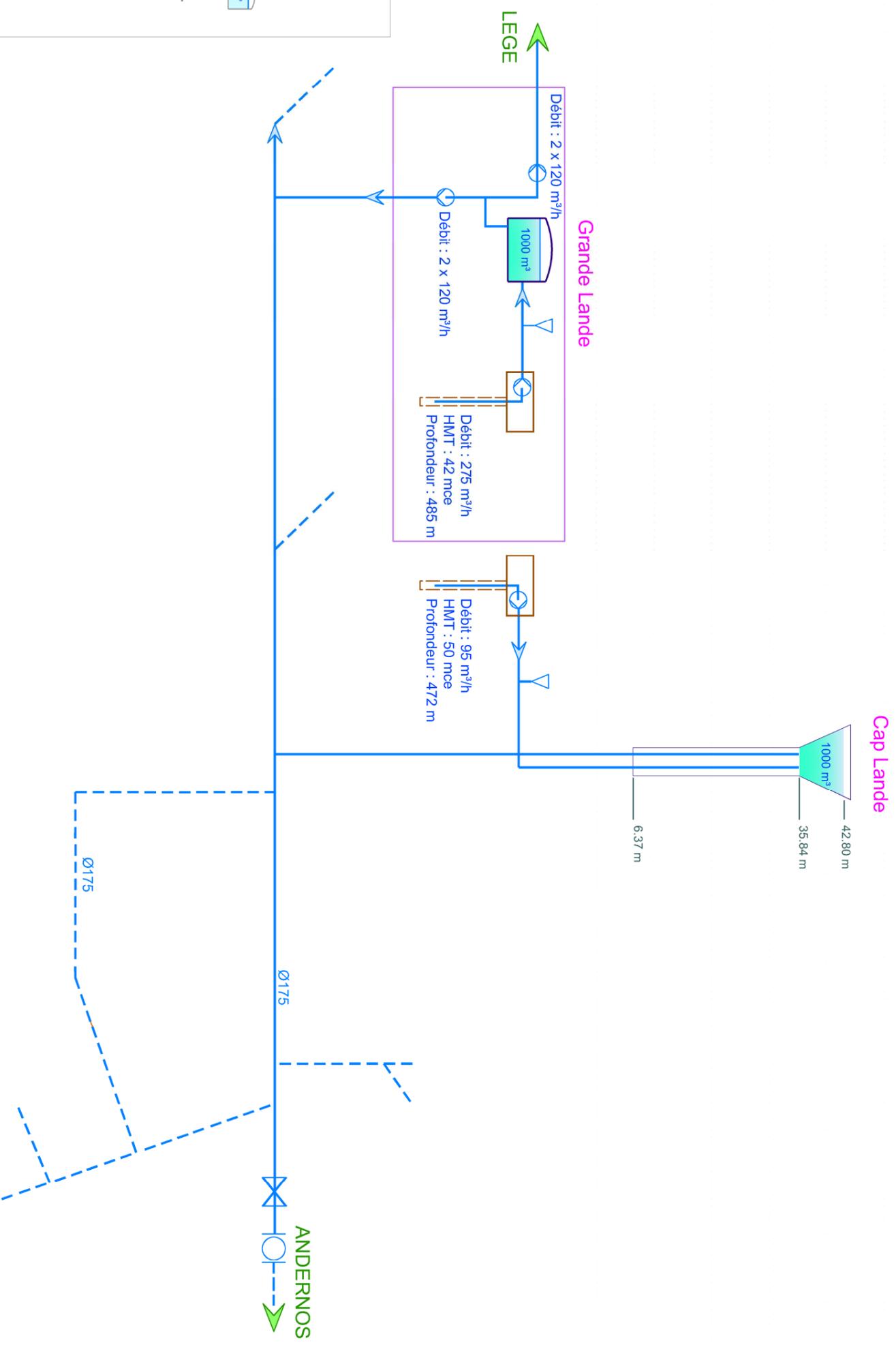
Réseaux

Chantiers d'Aquitaine pour les travaux neufs ou les réparations de réseaux.

Synoptique

 		Communauté d'agglomération du Bassin d'Arcachon Nord (COBAN) Contrat d'ARES Synoptique du réseau d'eau potable	
Réalisation :	CL	Contrôle :	PLA
Date :	02/2020		

- 50 m NGF
- 40 m NGF
- 30 m NGF
- 20 m NGF
- 10 m NGF
- 0 m NGF



Synthèse réglementaire

EAU POTABLE

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046967963>

Entrée en vigueur : le lendemain du jour de sa publication.

Nouvelle obligation imposée à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau conformément aux articles 7, 8 et 9 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 (refonte).

La transposition de la nouvelle directive Eau potable (2020/2184) par une ordonnance et deux décrets impose la réalisation de plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution, afin de prévenir et maîtriser les risques sur la chaîne de production et de distribution de l'eau. L'arrêté du 3 janvier, en précise les modalités d'élaboration, de mise en œuvre, de mise à jour et de transmission. Cette obligation incombe à la personne responsable de la production ou de la distribution d'eau, c'est-à-dire la collectivité ou l'établissement compétent, en lien avec un exploitant public ou privé dans les termes contractuels qui les lient. Celle desservant, en moyenne annuelle, moins de 100 m³/jour ou moins de 500 habitants peut toutefois en être exemptée. Lorsqu'il existe plusieurs personnes responsables sur une même chaîne de production et de distribution de l'eau, plusieurs plans sont alors réalisés, selon la mission pour laquelle elles sont compétentes.

Les plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau liés à la zone de captage sont élaborés et adoptés avant le 12 juillet 2027.

Les plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau liés à la production et à la distribution sont élaborés et adoptés avant le 12 janvier 2029. Toute personne responsable de la production ou de la distribution d'eau met à jour le plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau en tant que de besoin et au minimum tous les 6 ans.

Note d'information n° DGS/EA4/2023/61 du 14 avril 2023 relative à la mise en œuvre des nouvelles dispositions prises notamment dans le cadre de la transposition de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (BO Santé 2023/8 du 28/04/2023)

https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/instruction_14avril2023.pdf

Date d'application Immédiate

Cette note d'information diffuse le guide relatif aux nouvelles dispositions prises dans le cadre transposition de la directive (UE) 2020/2184 qualité des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) :

- De nouvelles limites de qualité dans l'eau potable sont introduites, notamment les sous-produits de la désinfection (chlorates, chlorites, acides haloacétiques), les composés perfluorés, le bisphénol A, l'uranium chimique et les microcystines. Ces exigences de qualité sont applicables au 1er janvier 2023 mais les analyses seront obligatoires en 2026 ;
- Certaines limites de qualité dans l'eau potable sont relevées (antimoine, bore, sélénium) et sont applicables au 1er janvier 2023 ;
- Certaines limites de qualité dans l'eau potable sont abaissées (plomb, chrome) et sont applicables au 1er janvier 2036 ;
- Ajout d'une limite de qualité pour le chrome VI dans l'eau potable, suppression de plusieurs limites de qualité dans l'eau brute.

Décret n° 2023-241 du 31 mars 2023 relatif à la protection des zones de captages et des bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages contre la pollution par les nitrates d'origine agricole et aux dérogations préfectorales dans le cas de situations exceptionnelles

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047387751>

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication.

Le décret modifie le II de l'article R. 211-81-1 du code de l'environnement relatif aux dispositions des programmes d'actions régionaux (visant à lutter contre la pollution par les nitrates d'origine agricole) sur les zones de captage de l'eau destinée à la consommation humaine et sur les bassins connaissant d'importantes marées vertes sur les plages et crée un article R. 211-81-1-1.

Les programmes d'actions régionaux pourront ajouter à la liste des zones sur lesquelles des mesures de renforcement sont prévues des zones de captage dont la teneur en nitrates est comprise entre 40 et 50 mg/L sous certaines conditions. Sur ces zones, les programmes d'actions régionaux prévoient, au minimum, soit l'obligation de couverture des sols en interculture courte et une autre mesure de renforcement, soit trois autres mesures de renforcement. Le respect d'un seuil en quantité d'azote restant dans les sols à la fin de la période de culture ou en entrée de l'hiver est ajouté à la liste des mesures de renforcement prévues. Le décret modifie également l'article R. 211-81-5 du code de l'environnement relatif aux dérogations que peuvent prendre les préfets de département dans le cas de situations exceptionnelles. Il ajoute à la liste des mesures pouvant faire l'objet de dérogations l'obligation de traitement ou d'export des effluents d'élevage.

Décret n° 2023-646 du 20 juillet 2023 portant création d'un traitement de données à caractère personnel dénommé « Aqua-SISE »

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000047867452

Entrée en vigueur le lendemain de sa publication

Le décret crée un traitement de données à caractère personnel dénommé « Aqua-SISE » mis en œuvre dans le cadre du pilotage et de la gestion du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine, des eaux de loisirs (eaux de piscine, eaux de baignade artificielle et eaux de baignade naturelle) et des eaux minérales naturelles utilisées à des fins thérapeutiques dans les établissements thermaux. Il détermine les finalités du traitement, les catégories de données à caractère personnel qui y sont enregistrées, les destinataires et la durée de conservation de ces données, ainsi que les modalités d'exercice, par les personnes concernées, des droits qui leur sont reconnus par le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Instruction n° DGS/EA/2023/160 du 20 octobre 2023 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

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2023/2023.20.sante.pdf#page=111>

Cette instruction expose des modalités de gestion complémentaires suite à la présence simultanée de plusieurs métabolites de pesticides dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH), en particulier des métabolites de la chloridazone et du chlorothalonil.

L'application stricte de l'instruction du 18 décembre 2020 et de celle du 24 mai 2022 pouvait conduire à la mise en place de restrictions d'usages par les ARS en cas de dépassement de Valeurs Sanitaires Transitoires définies pour certains métabolites de pesticides. Considérant les incertitudes scientifiques sur les dangers et risques réels, et les gestions différentes dans d'autres pays européens (Allemagne par exemple), ainsi que la complexité de mise en place de telles restrictions pour des populations nombreuses, les règles de gestion en cas de dépassement des VST pour les métabolites de la chloridazone et du chlorothalonil ont été adaptées.

Un plan d'actions interministériel est décrit, comprenant en particulier la sollicitation des agences d'expertise sanitaire (Anses et HCSP) pour répondre aux besoins de connaissances scientifiques, et la sollicitation de la Commission européenne pour rapporter la situation en France et la comparer avec les autres Etats membres.

Dans l'attente des résultats de ce plan d'action, « *la recommandation de restriction d'usage prévue par les instructions précitées dans de telles circonstances ne s'applique pas. Cette recommandation concerne également le cumul des substances* ».

DECHETS

Arrêté du 2 mars 2023 relatif au plan national de prévention des déchets 2021-2027

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047341193>

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Le plan national de prévention des déchets (PNPD), prévu à l'article L. 541-11 du code de l'environnement, vise à fournir une vision d'ensemble des orientations stratégiques de la politique publique de prévention des déchets, et décline les actions à mettre en œuvre pour y parvenir. Il répond en outre aux dispositions des articles 29 et 30 de la directive européenne 2008/98/CE relative aux

déchets qui prévoient que chaque Etat membre établisse, tous les 6 ans, un programme de prévention des déchets. Ce nouveau plan actualise les mesures de prévention des déchets au regard des nombreuses réformes engagées en matière d'économie circulaire depuis 2017. Il constitue un document de synthèse et de suivi des mesures de prévention des déchets inscrites dans différents textes législatifs, réglementaires ou programmatiques. Pris en application de l'article L. 541-11 du code de l'environnement, l'arrêté indique que le PNPD figure dans une annexe qui sera publiée au Bulletin officiel du ministère chargé de la protection de l'environnement.

Arrêtés du 4 juillet 2023 portant modification des arrêtés du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux, des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets », à la traçabilité des déchets dénommé « Registre national des déchets » et à la traçabilité des terres excavées et des sédiments dénommé « Registre national des terres excavées et sédiments »

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047835874>

RGPD pour le registre de déchets /accès aux données élargi à :

- Les agents de la direction générale des finances publiques ;
- Les agents de contrôle de l'inspection du travail ;
- Les inspecteurs de la sûreté nucléaire

Règlement 2023/1542/UE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2023 relatif aux batteries et aux déchets de batteries, abrogeant la directive 2006/66/CE

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1542>

Ce règlement fixe de nouvelles exigences en matière de durabilité, de sécurité, d'étiquetage, de marquage et d'information des batteries afin d'orienter les producteurs, les utilisateurs vers des produits plus durables avec une meilleure valorisation en fin de vie.

Les batteries devront respecter des exigences en matière de durabilité et de sécurité (chapitre II du règlement) ainsi que des exigences en matière d'étiquetage et d'information (chapitre III du règlement) pour être mises sur le marché ou mises en service.

A compter du 18 février 2027, les batteries MTL, les batteries industrielles d'une capacité supérieure à 2 kWh et les batteries de véhicule électrique mises sur le marché ou mises en service doivent être associées à un enregistrement électronique, dénommé passeport de batterie.

Le législateur européen prévoit, pour la première fois, que l'opérateur économique qui met à disposition sur le marché, pour la première fois sur le territoire de l'Union européenne, une batterie qui a fait l'objet d'une préparation en vue d'un réemploi, d'une préparation en vue d'une réaffectation, d'une réaffectation ou d'un remanufacturage est considéré comme étant le producteur de cette batterie. A ce titre, il sera soumis aux obligations de responsabilité élargie du producteur.

URBANISME

Décret n° 2023-1311 du 27 décembre 2023 pris pour l'application de l'article L. 121-12-1 du code de l'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048707330>

Ce texte établit la liste des friches au sens de l'article L. 111-26 du code de l'urbanisme sur lesquelles il est possible sous certaines conditions de déroger au principe de continuité de la loi littoral défini à l'article L. 121-8 du code de l'urbanisme.

REDEVANCE

LOI n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024 (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048727345>

La loi de finances introduit une réforme des redevances aux agences de l'eau afin de tendre « à terme » à une forme de rééquilibrage des contributions versées par les différentes catégories d'usagers de l'eau, d'introduire des paramètres liés à la performance des services d'eau et d'assainissement, de renforcer la solidarité urbain-rural et de financer les actions prévues dans le plan eau

Pour les usagers domestiques et assimilés, cette réforme se traduit par une disparition de la redevance pour pollution de l'eau ainsi que celle pour modernisation des réseaux de collecte au profit d'une redevance sur la consommation d'eau potable (due par les abonnés du service) et de deux redevances basées sur la performance des services d'eau et d'assainissement (dues par les collectivités chargées de ces services et répercutées sur les tarifs).

Pour l'eau potable, deux coefficients viendront moduler la redevance :

- a) Le premier est déterminé par le taux de fuites du réseau, mais aussi sur les volumes consommés qui ne font pas l'objet d'un comptage (rapportés à la longueur du réseau et à la densité d'abonnés).
- b) Le second prend en compte le niveau de connaissance du réseau, mais également le programme d'action prévu par la collectivité pour améliorer et pérenniser les performances.

Concernant l'assainissement, un coefficient de modulation est également créé pour ajuster les redevances en fonction des pratiques. Ce dernier reposera notamment sur la validation de l'autosurveillance du système d'assainissement, sa conformité réglementaire et un coefficient d'efficacité.

La valeur de l'ensemble des coefficients sera fixée par les agences de l'eau. Des décrets viendront préciser les modalités d'application du dispositif, qui repose désormais sur les performances des collectivités.

Concernant la redevance prélèvement, les taux plafonds ont été rehaussés et des taux planchers sont créés pour les prélèvements eau potable, industriels et refroidissement.

A noter toutefois que les taux des redevances pour pollutions diffuses ne sont pas augmentés pour laisser le temps aux agriculteurs de s'adapter « *dans un contexte d'inflation et de concurrence internationale* ».

Concernant les usages pour l'industrie, de la même manière que pour les usages domestiques, la redevance pour modernisation des réseaux sera supprimée et celle sur la consommation d'eau potable créée.

DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Pour information quelques guides utiles

https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-04/cnil_guide_securite_des_donnees_personnelles-2023.pdf

https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-07/recommandation_api.pdf

Et la publication de ce guide sur la responsabilité des acteurs dans la commande publique :

[https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publique.pdf)

[06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publique.pdf](https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/2023-06/guide_la_responsabilite_des_acteurs_dans_le_cadre_de_la_commande_publique.pdf)

SECURITE DES INTERVENTIONS

Décret n° 2023-452 du 9 juin 2023 relatif aux obligations incombant aux entreprises en matière d'accident de travail et d'affichage sur un chantier

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047664526>

Le texte institue une obligation d'information de l'inspection du travail en matière d'accident du travail mortel et crée une sanction pénale pour le non-respect de cette obligation. Il ouvre également la possibilité de recourir à un dispositif numérique alternatif au panneau de chantier matériel dans le cadre des chantiers ayant donné lieu à la délivrance d'un permis de construire

Décret n° 2023-333 du 3 mai 2023 relatif à la sensibilisation des travailleurs aux risques naturels majeurs en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte, à La Réunion, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Saint-Pierre-et-Miquelon et à Wallis-et-Futuna

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047521132>

Des sensibilisations des travailleurs aux risques naturels majeurs doivent être réalisées en Outre-Mer. La mise en œuvre est fixée à partir de janvier 2024

RÈGLEMENT (UE) 2023/1230 du 14 juin 2023 sur les machines, abrogeant la directive 2006/42/CE et la directive 73/361/CEE

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1230>

Le règlement **entrera en vigueur le 20 janvier 2027**, sous réserve de certaines dispositions transitoires. Contrairement à la directive Machines 2006/42/CE, il ne nécessitera pas de texte de transposition en droit français. Il clarifie le champ d'application et certaines définitions de la réglementation (machine, machine mobile autonome, fabricant, importateur, distributeur, etc.). Il a également pour vocation d'intégrer de nouveaux risques générés par les technologies numériques et émergentes (robots collaboratifs, intelligence artificielle, cybersécurité, etc.) tout en ajustant les exigences à l'égard de risques et technologies traditionnels (substances dangereuses, vibrations des machines portatives, lignes électriques aériennes, etc.).

Les obligations respectives des fabricants, des importateurs et des distributeurs sont désormais clairement précisées et proportionnées à leurs responsabilités dans la chaîne d'approvisionnement du secteur des machines.

Ce nouveau règlement tient notamment compte du fait que les machines utilisées dans les entreprises sont fréquemment modifiées par les employeurs pour des raisons diverses.

Ces modifications peuvent créer un nouveau danger ou augmenter le risque existant, sans que cela n'ait été envisagé par le fabricant. Pour cette raison, le règlement prévoit dorénavant que **toute personne physique ou morale qui apporte une modification substantielle à une machine ou à un produit connexe doit être considérée comme un fabricant**. En conséquence, cette personne est soumise aux obligations incombant au fabricant au titre de l'article 10 du règlement. Cela implique notamment que la personne qui apporte la modification substantielle doit évaluer la conformité du produit modifié selon la procédure d'évaluation de la conformité pertinente (examen UE de type, conformité sur la base de l'assurance complète de la qualité, conformité sur la base de la vérification à l'unité ou contrôle interne de la production).

La modification substantielle est définie comme la modification d'une machine ou d'un produit connexe, par des moyens physiques ou numériques, après sa mise sur le marché ou sa mise en service, qui n'est pas prévue ou planifiée par le fabricant et qui affecte la sécurité en créant un nouveau danger ou en augmentant le risque existant, ce qui rend nécessaire :

- soit l'ajout de protecteurs ou de dispositifs de protection à ladite machine ou audit produit connexe, dont la mise en œuvre nécessite la modification du système de commande de sécurité existant ;
- soit l'adoption de mesures de protection supplémentaires visant à assurer la stabilité ou la résistance mécanique de ladite machine ou dudit produit connexe

Décret n° 2023-974 du 23 octobre 2023 modifiant des dispositions du code de la route et du décret n° 2021-1062 du 9 août 2021, relatives à la mise en place du contrôle technique des véhicules motorisés à deux ou trois roues et quadricycles à moteur, et dérogeant temporairement aux articles R. 323-14 et R. 323-18 du code de la route

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048242423>

Le décret n° 2023-974 et un arrêté du 23 octobre transposent la réglementation applicable au contrôle technique des deux-roues en droit français. Sont concernés les "véhicules de catégorie L », c'est-à-dire les véhicules motorisés à deux ou trois roues et quadricycles à moteur. Les différents types de défaillances (mineurs, majeures, critiques) ainsi que les points à contrôler en cas de contre-visite sont entre autres fixés en annexe I de l'arrêté. Ce texte précise également quelles sont les modalités d'agrément des centres de contrôle. La périodicité de ces contrôles technique sera de 5 ans après la mise en circulation du véhicule, puis ils devront être renouvelés tous les 3 ans. **L'entrée en vigueur de ce nouveau contrôle est prévue pour le 15 avril 2024** avec une application progressive aux différents véhicules en fonction de leur date d'immatriculation

NB : Les vélos à assistance électrique ne sont pas concernés tant que l'assistance n'existe que lorsque le cycliste pédale et se coupe au-delà de 25 km/h

Les trottinettes électriques ne sont pas des véhicules mais des engins dits EDPM (engins de déplacement personnels motorisés), qui est une autre catégorie dans la réglementation : elles ne sont pas concernées.

Directive 2023/2668 du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2009/148/CE concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à une exposition à l'amiante pendant le travail
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202302668#:~:text=Cette%20directive%20pr%C3%A9voit%20un%20niveau,appliquer%20uniform%C3%A9ment%20les%20prescriptions%20minimales.

Cette directive introduit de nombreux changements dans la directive initiale Amiante. Toutefois elle n'est pas applicable tant qu'elle n'a pas été transposée en droit français.

- Possibilité de déroger uniquement à l'article 4 (notification préalable des chantiers aux services de l'état) et non plus aux articles 18 et 19 (art 18 : une évaluation de son état de santé doit être disponible pour chaque travailleur préalablement à l'exposition à la poussière provenant de l'amiante ou des matériaux contenant de l'amiante ; Une nouvelle évaluation doit être disponible au moins une fois tous les trois ans aussi longtemps que dure l'exposition. ; Un dossier médical individuel est établi ; le médecin se prononce sur les mesures individuelles de protection ou de prévention à prendre ; des informations et des conseils doivent être fournis aux travailleurs en ce qui concerne toute évaluation de leur santé à laquelle ils peuvent se soumettre après la fin de l'exposition - Art 19 : Les travailleurs exposés ou susceptibles d'être exposés à la poussière provenant de l'amiante ou des matériaux contenant de l'amiante., doivent être inscrits par l'employeur sur un registre indiquant la nature et la durée de leur activité ainsi que l'exposition à laquelle ils ont été soumis.)
- L'employeur doit notifier avant le début des travaux la liste des travailleurs concernés ; leurs certificats de formation et la dernière date d'évaluation de leur santé
- Ajout de mesures visant à réduire l'exposition des travailleurs à l'amiante (suppression de la poussière d'amiante, aspiration à la source, décontamination des travailleurs, stockage des matériaux amiantés et élimination des déchets)
- Le comptage des fibres est assuré par microscopie électronique (qui permet de compter des fibres plus fines) au lieu du microscope à contraste de phase. La taille des fibres comptées est 5 micromètres de long 3 micromètres de large et rapport longueur largeur supérieur à 3:1.
- A partir **du 21 décembre 2029** les fibres d'une largeur inférieure à 0,2 micromètres seront prises en compte dans le comptage. (article 7)
- **Modification des taux de fibre auxquels peuvent être exposés les travailleurs : de 2 fibres/L à 1 fibre/L selon le type de fibre et les méthodes de comptage** (nouvel article 8)
- Avant des travaux de démolition si le repérage des matériaux amiantés est impossible l'employeur doit s « assurer que ce repérage ait été fait par un opérateur qualifié et avoir les résultats de ce repérage
- Nouvelle annexe concernant la formation des travailleurs exposés à l'amiante
- Ajout de 2 maladies liées à l'amiante. Les états membres doivent tenir un registre de ces maladies

Cette directive doit être **transposée au 21 décembre 2025.**

© SUEZ / Franck Dunouau

