

# service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2024

(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

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	Votre contrat : l'essentiel de l'année	7
1.2	Votre contrat : les chiffres clés	8
1.3	Votre contrat : les indicateurs de performance	9
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	11
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	12
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	12
1.4	Votre contrat : les perspectives	13
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>15</b>
2.1	Le contrat	17
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	18
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat	18
2.3	L'inventaire du patrimoine	19
2.3.1	Le système d'eau potable	19
2.3.2	Les biens de retour	20
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>29</b>
3.1	Le bilan hydraulique	30
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	30
3.1.2	Les volumes prélevés	30
3.1.3	Les volumes d'eau potable produits	31
3.1.4	Les volumes d'eau potable importés et exportés	31
3.1.5	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	31
3.1.6	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	32
3.1.7	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	32
3.1.8	L'ILC et rendement grenelle 2	34
3.1.9	Les volumes de pointes	34
3.2	La qualité de l'eau	35
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	35
3.2.2	Le plan vigipirate	36
3.2.3	La ressource	36
3.2.4	La production	38
3.2.5	La distribution	39
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	41
3.3	Le bilan d'exploitation	42
3.3.1	La consommation électrique	42
3.3.2	Les contrôles réglementaires	42
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs	43
3.3.4	Les autres interventions sur les installations	43
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution	43
3.3.6	La recherche des fuites	45
3.4	Le bilan de la relation client	46
3.4.1	Le nombre de clients	46
3.4.2	Le nombre d'abonnés	46
3.4.3	Les volumes vendus	47
3.4.4	Les volumes vendus aux gros consommateurs	47
3.4.5	Les volumes ventes en gros	48
3.4.6	La typologie des contacts clients	48
3.4.7	Les principaux motifs de dossiers clients	50
3.4.8	L'activité de gestion clients	50
3.4.9	La relation clients	51
3.4.10	L'encaissement et le recouvrement	51
3.4.11	Le fonds de solidarité	52
3.4.12	Les dégrèvements	52
3.4.13	La mesure de la satisfaction client	53

3.4.14	Le prix du service de l'eau potable.....	55
--------	--	----

## 4 | Comptes de la délégation . . . . . 59

4.1	Le CARE.....	61
4.1.1	Le CARE .....	62
4.1.2	Le détail des produits.....	63
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration .....	64
4.2	Les reversements .....	74
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	74
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	75
4.3.1	La situation sur les installations .....	75
4.3.2	La situation sur les canalisations .....	76
4.3.3	La situation sur les branchements.....	76
4.3.4	La situation sur les compteurs .....	77
4.4	Les investissements contractuels .....	78
4.4.1	Le renouvellement .....	78
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	80

## 5 | Annexes . . . . . 81



# Synthèse de l'année



## 1.1 Votre contrat : l'essentiel de l'année

2024	
Mois	
Janvier	Casse canalisation DN200 FONTE 32 avenue de Bordeaux
Mars	Remplacement de la pompe Grande Lande
Mai	Renouvellement branchement avenue de la Gare
Août	Casse canalisation DN175 FONTE avenue de la Libération (abris bus) Casse canalisation D110 PVC Lot la Forestière
Novembre	Renouvellement branchement long 8T avenue de Bordeaux Mise en service du Chlore Gazeux sur Grande Lande.
Décembre	Casse canalisation 80 AMC 3 Place de la Victoire

## 1.2 Votre contrat : les chiffres clés

	4 601 abonnés	
425 929 m <sup>3</sup> d'eau facturée		
	76 % de rendement du réseau de distribution	
6,75 m <sup>3</sup> /km/j de pertes en réseau		
	73,8 km de réseau de distribution d'eau potable	
1,74802 € TTC/m <sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m <sup>3</sup>		
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
85,7 % de conformité sur les analyses physico-chimiques		

## 1.3 Votre contrat : 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, selon le tableau ci-dessous :

Caractéristiques techniques du service	Chapitre	Section	Alinéa
Date d'échéance du contrat	Présentation du service	Le contrat	
Nature des ressources utilisées	Inventaire du patrimoine	Biens de retour	Ressources
Volumes prélevés, achetés ou vendus	Qualité du service	Bilan hydraulique	
Nombre d'abonnements	Qualité du service	Bilan clientèle	
Volumes vendus aux différents types de clients			
Linéaires du réseau	Présentation du service	Inventaire du Patrimoine	Les canalisations
La tarification de l'eau et les recettes du service	Chapitre	Section	Alinéa
La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m <sup>3</sup>	Qualité du service	Bilan clientèle	Prix du service de l'eau potable
Recettes du service	Les comptes de la délégation et le patrimoine	Le CARE	
Les indicateurs de performance	Chapitre	Section	Alinéa
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées	Qualité du service	Qualité de l'eau	
Rendement de réseau	Qualité du service	Bilan hydraulique	
Indice linéaire des volumes non comptés			
Indice linéaire de pertes			
Délai	Qualité du service	Bilan clientèle	
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés			
Taux de réclamation			

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			
<b>Actions de solidarité et de coopération</b>	<b>Chapitre</b>	<b>Section</b>	<b>Alinéa</b>
Nombre et montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau	Qualité du service	Bilan clientèle	

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.

### 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. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

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

### 1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007								
Thème	Indicateur	2020	2021	2022	2023	2024	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	6 471	6 503	6 588	6 567	6 590	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	4 435	4 537	4 574	4 592	4 601	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	74,2	73,78	73,76	73,76	73,84	Km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,64333	1,64375	1,6573	1,68677	1,74802	€ TTC/m <sup>3</sup>	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)	100	100	100	100	85,7	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	70,03	82,97	79,67	76,13	76	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	110	109	120	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,01	0,01	0	0,12	0,11	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	9,24	6,02	6,9	5,92	6,99	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	8,88	5,68	6,66	5,68	6,75	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	2	4	0	3	1	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	0	0,0004	0,0006	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

**Remarque :** 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.

### 1.3.2 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	2023	2024	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	6,53	10,65	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	0,6	2,14	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	%	A

#### Remarque :

- **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).**

### 1.3.3 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	2024	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	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Votre contrat : les perspectives

### USINES

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

#### **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.

### 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)
Renouvellement conduite et branchement	Rue des Chardonnerets
Renouvellement conduite et branchement	Rue des Abberts





# 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
Commune desservie	ARES

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat



### Contacts dédiés pour votre contrat

SUEZ met à votre disposition des équipes dédiées pour répondre à vos demandes d'interventions techniques et administratives.



Ces équipes dédiées traitent exclusivement les demandes des Collectivités. Elles ne pourront pas traiter les demandes en provenance directe de vos administrés. Ces derniers devront continuer à appeler les numéros habituels figurant sur leur facture.

<b>Contacts Agence Gironde Charentes</b> 6 Avenue du Général de Gaulle 33530 BASSENS	
 <p><b>Karine DURAND</b> Directrice d'Agence 06 74 97 77 91 - <a href="mailto:karine.durand@suez.com">karine.durand@suez.com</a></p>	 <p><b>Max DUBANCHET</b> Directeur Adjoint 06 77 71 95 43 - <a href="mailto:max.dubanchet@suez.com">max.dubanchet@suez.com</a></p>
 <p><b>Sébastien PUDAL</b> Responsable Usines et Réseaux 06 33 94 92 46 - <a href="mailto:sebastien.pudal@suez.com">sebastien.pudal@suez.com</a></p>	 <p><b>Laurent CHAUSSON</b> Gestion des eaux usées pour les professionnels 06 44 39 75 76 - <a href="mailto:laurent.chausson@suez.com">laurent.chausson@suez.com</a> ou <a href="mailto:convention.assainissement@suez.com">convention.assainissement@suez.com</a></p>

<b>Pour vos demandes techniques Collectivités</b>	
<p><b><u>Déclarations de fuites, incidents voiries ou toute autre urgence</u></b>            Du lundi au dimanche de 07 h 00 à 21 h 00            0977 404 250- <a href="mailto:visiocollectivites@suez.com">visiocollectivites@suez.com</a></p>	
	
<b>Pour vos demandes administratives Collectivités</b>	
<p><b><u>Clientèle grands comptes</u></b> Gestion et actualisation des comptes clients, facturation <a href="mailto:eau.pro.naq@suez.com">eau.pro.naq@suez.com</a></p>	<p><b><u>Comptabilité</u></b> Gestion des reversements <a href="mailto:clts.reversements.ccsso@suez.com">clts.reversements.ccsso@suez.com</a></p>

<b>Contacts clients pour les particuliers</b>	
 <p><b><u>Service client</u></b> Du lundi au vendredi de 08h à 19h et le samedi de 08h à 13h 0977 408 408</p>	<p><b><u>Urgence 24h/24</u></b> 0977 401 117</p> 
<p><b><u>Enquêtes de conformité pour ventes immobilières (collectif et ANC)</u></b>            Prise de rendez-vous : <a href="mailto:conformite.assainissement.gironde@suez.com">conformite.assainissement.gironde@suez.com</a> ou 0977 408 408            (Contact par mail à privilégier)            Rapports : <a href="mailto:conformite.assainissement.gironde@suez.com">conformite.assainissement.gironde@suez.com</a></p>	

## 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.

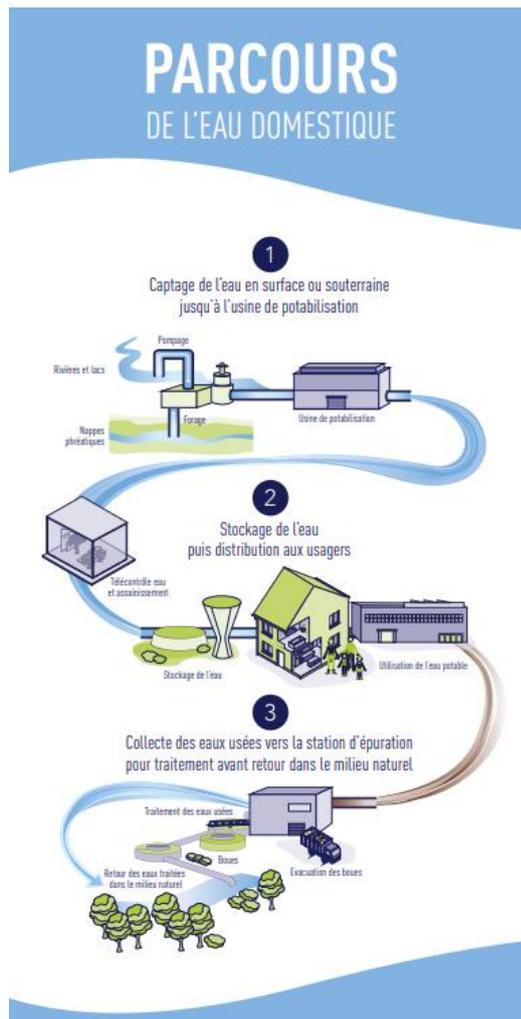
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans Les articles R3131-1 et R3131-2 du Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique relatif au Rapport Annuel du Déléguataire :

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

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

### 2.3.1 Le système d'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	m³/j
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	1965	2 000	m³/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	m³
ARES	CAP LANDE	1 000	m³

- **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	345	5 264	15 517	21 574
100-199 mm	9 925	-	1 952	33 183	45 060
200-299 mm	6 978	-	-	107	7 085
Total	17 350	345	7 216	48 932	73 843

**Remarque :** 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**

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type :

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	73 762
Linéaire de canalisation déposé	93
Régularisations de plans	174
Situation actuelle	73 843

**Remarque :** A titre informatif, le tableau, ci-dessous, présente les mises à jour effectuées sur l'année 2024.

Ce tableau ne représente pas les variations liées à des déplacements de réseaux à la suite de constatations terrains.

Détail des mises à jour de l'année			
			Linéaire (ml)
Description MAJ	Type Travaux	Année travaux	Hors service/déposé
ARES_RUE DES FAUVETTES_MAJ	Sortie de l'inventaire	2024	93
<b>Total général</b>			<b>93</b>

**Remarque :** A titre informatif, il est à noter la présence dans le SIG de réseau dit "Non géré" dont nous n'avons pas l'information de rétrocession. Ce linéaire n'est pas pris en compte dans le rapport d'activité.

Linéaire des réseaux non géré sur la commune (ml)	
Commune	Linéaire
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	2023	2024
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	9	9
Equipements de mesure de type compteur	6	6
Equipements de mesure de type capteur acoustiques pré localisateurs	50	50
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	165	165
Vannes	525	525
Vidanges, purges, ventouses	95	96

• **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	2023	2024	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	4 526	4 535	0,2%

Le renouvellement des branchements de l'avenue de la Gare a été réalisé en 2024.

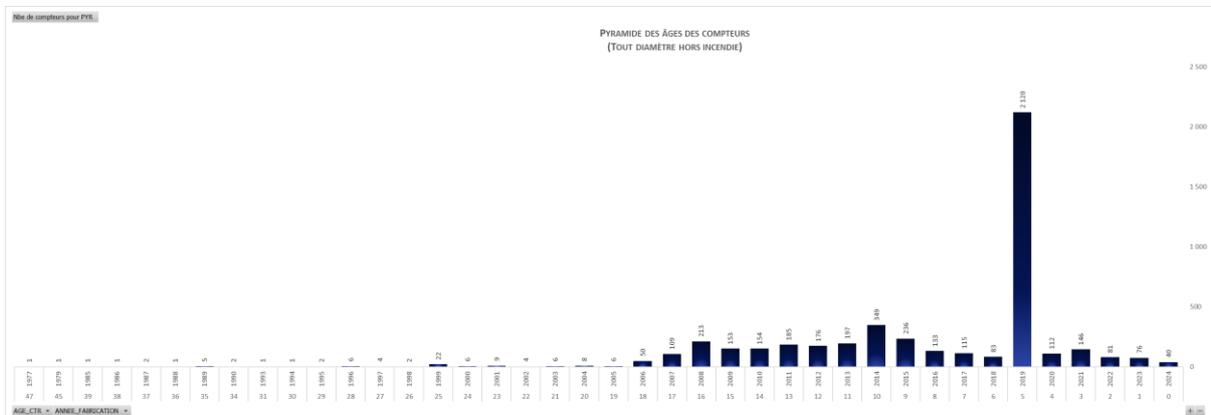
• **LES COMPTEURS**

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	0	427	21	7	455
Eau froide	B 5 - 9 ans	0	2 649	36	2	2 687
Eau froide	C 10 - 14 ans	0	1 035	26	0	1 061
Eau froide	D 15 - 19 ans	0	527	4	0	531
Eau froide	E 20 - 25 ans	0	54	1	0	55
Eau froide	F > 25 ans	0	28	2	0	30
Eau froide	Inconnu	0	0	0	0	0
Incendie	A 0 - 4 ans	0	0	0	3	3
Incendie	B 5 - 9 ans	0	0	0	0	0
Incendie	C 10 - 14 ans	0	0	0	1	1
Incendie	D 15 - 19 ans	0	0	0	2	2
Incendie	E 20 - 25 ans	0	0	0	0	0
Incendie	F > 25 ans	0	0	0	0	0
Incendie	Inconnu	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>4 720</b>	<b>90</b>	<b>15</b>	<b>4 825</b>



• **LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

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

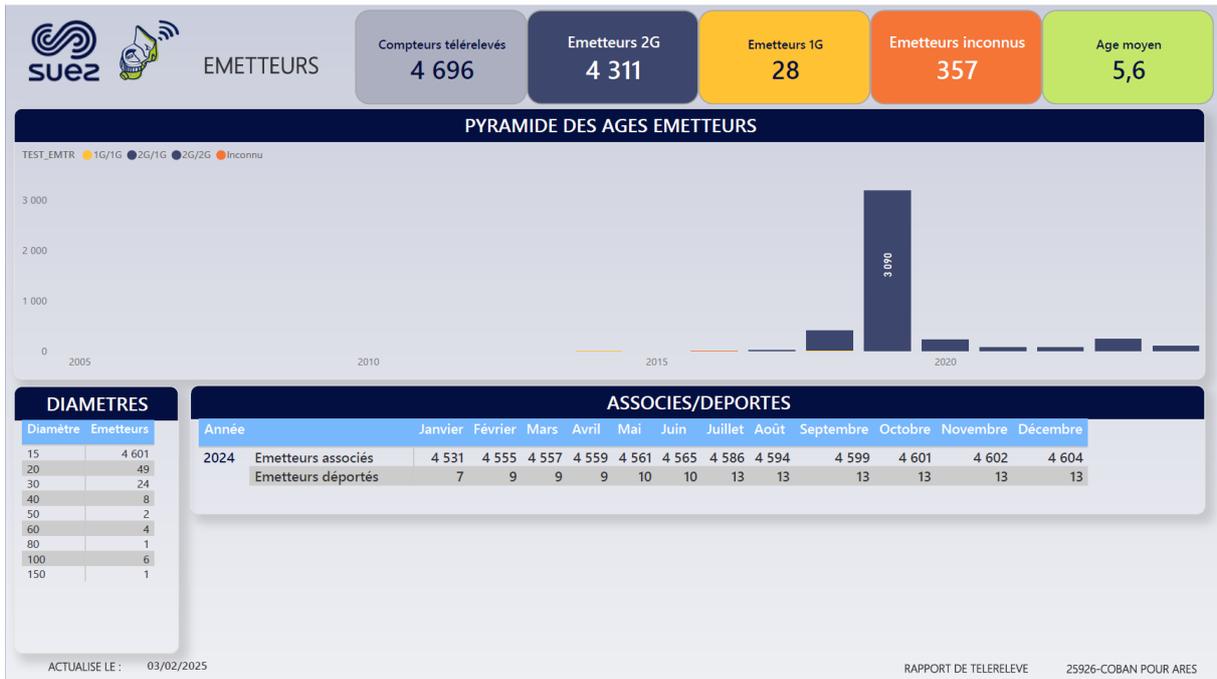
Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2023	2024	N/N-1 (%)
Inconnu	0	0	-
12 à 15 mm	4 698	4 720	0,5%
20 à 40 mm	90	90	0,0%
>40 mm	15	15	0,0%
Total	4 803	4 825	0,5%

• **LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE**

L'infrastructure est complètement déployée.

Vous retrouvez ci-dessous, le nombre de compteurs équipés.





L'infrastructure de télérelève nécessite une attention accrue pour prendre en charge les défauts d'information ou la maintenance des équipements.

Une équipe dédiée est mise en place et se charge spécifiquement :

- du suivi des mises à jour de la base clientèle ;
- de la supervision des dysfonctionnements techniques ;
- de l'analyse cartographique des performances des émetteurs et des récepteurs ;
- de la mobilisation des agents technique de maintenance sur les émetteurs et récepteurs

**INTERVENTIONS**

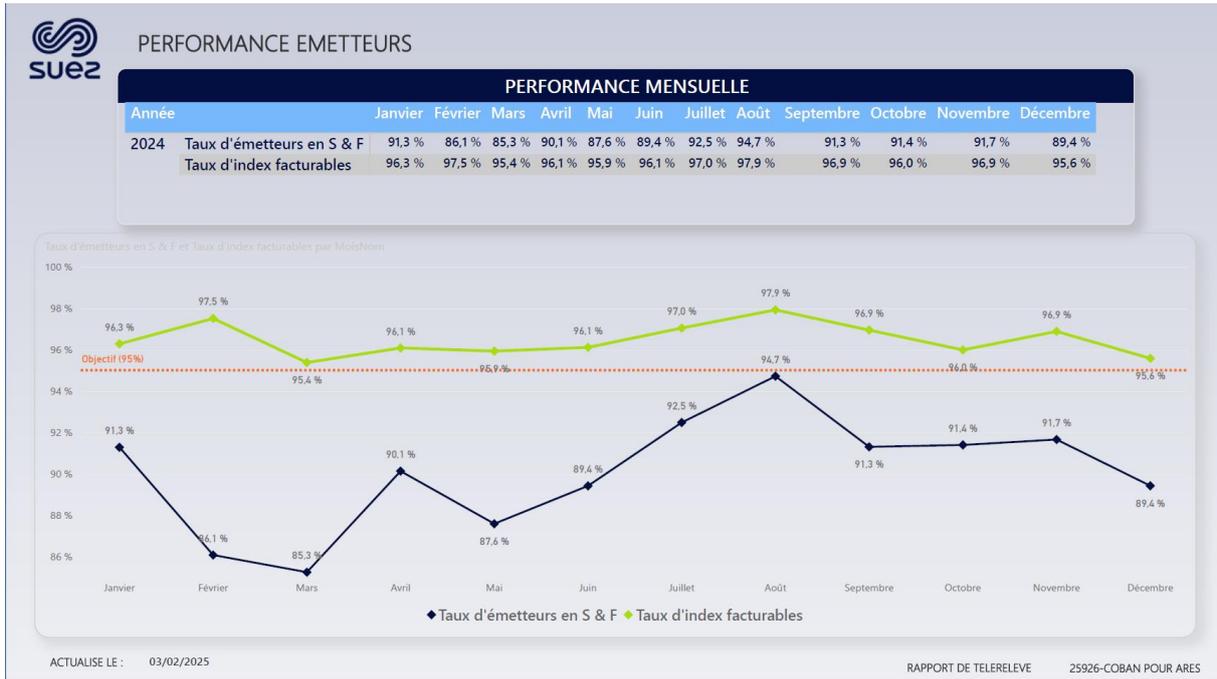
**SYNTHESE MENSUELLE DES INTERVENTIONS**

Année	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2024 Compteur avec émetteur téléR enquêter	1								1			
Compteur remplacer	2		1	3		4	1					
Emetteur téléR poser (sans compteur)	2	14			1	4	22		4	1		
Emetteur téléR renouveler (sans compteur)	25	56	5	1	6	18	31	1			2	
Emetteur téléR reparamétrer	5	4		2	7	12	5	2				
Total interventions réalisées	35	74	6	6	14	38	59	3	5	1	2	
Pas d'historique	3	11	16	7	5	3	2					
Alarmes maintenance	97	48	84	34	25	19	40	38	49	29	41	62
Taux de maintenance	2,14 %	1,05 %	1,84 %	0,75 %	0,55 %	0,42 %	0,87 %	0,83 %	1,07 %	0,63 %	0,89 %	1,35 %

ACTUALISE LE : 03/02/2025

RAPPORT DE TELERELEVE 25926-COBAN POUR ARES

En 2024, les taux de fonctionnement de la télérelève permettant des services alertes et facturation sont les suivants :



Ci-dessous, vous retrouverez par type de média les alertes déclenchées. Le seuil des alertes sur consommation peut être paramétré par le client via son compte en ligne.

Le média mail est le plus utilisé grâce à la complétude des données client afin d'avertir au plus près du déclenchement de la fuite.



## • L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2024
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.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	100
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	100
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, Pl...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2024
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en 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
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>120</b>



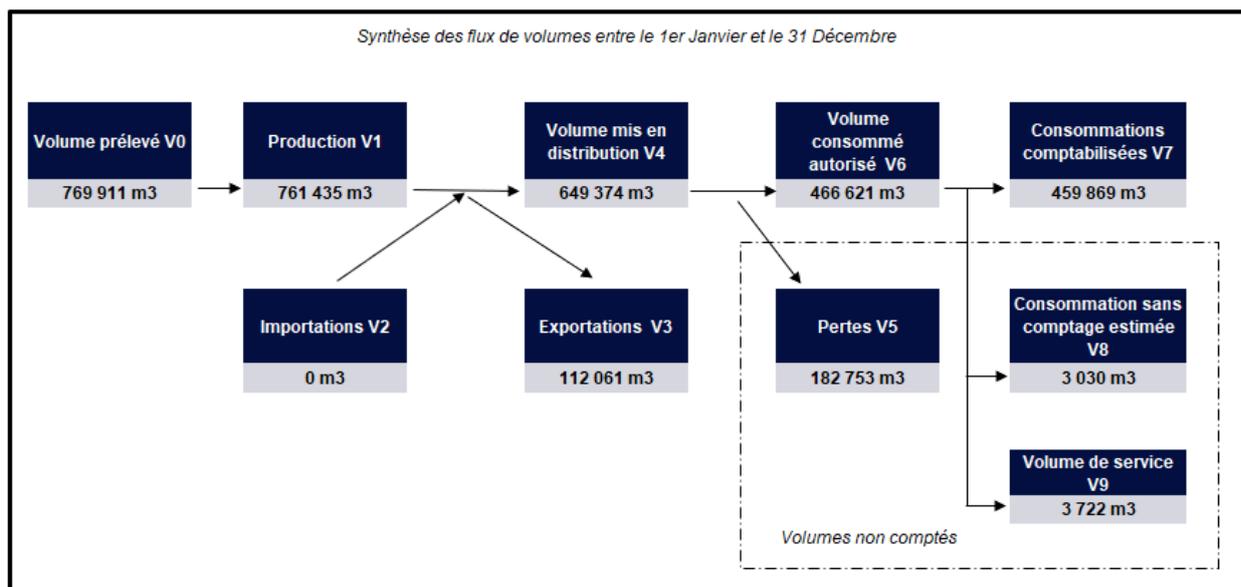
# Qualité du service

## 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 :

Volumés d'eau brute prélevés (m³)							
Commune	Site	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
ARÈS	AEP GDE LANDE	430 996	469 303	335 696	134 502	263 100	95,6%
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	371 431	436 053	565 342	531 530	506 811	- 4,7%
Total des volumes prélevés		802 427	905 356	901 038	666 032	769 911	15,6%

### 3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

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

Volumes eau potable produits (m³)							
Commune	Site	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
ARÈS	AEP GDE LANDE	427 865	462 781	315 676	108 080	254 624	135,6%
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	371 431	436 053	565 342	531 530	506 811	- 4,7%
Total des volumes produits		799 295	898 834	881 018	639 610	761 435	19,0%

### 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 :

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)							
Site	Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
AEP GDE LANDE	Volume d'eau potable exporté	55 012	186 096	192 119	1 596	112 061	6 921,4%
	Total volumes eau potable exportés (C)	55 012	186 096	192 119	1 596	112 061	6 921,4%

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

Le tableau suivant détaille l'évolution du volume d'eau potable mis en distribution ces dernières années calculé à partir d'informations réelles, comptabilisées sur une période entre deux relèves ramenées à 365 jours.

Il correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros).

Volumes mis en distribution (m³)						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	804 447	898 064	881 650	640 074	759 529	18,7%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable exportés (C)	56 627	185 607	192 646	1 585	110 453	6 870,3%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	747 820	712 458	689 003	638 490	649 076	1,7%

### 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 ramenée 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 <sup>3</sup> )						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	497 008	550 425	503 272	479 134	460 028	- 4,0%
- dont Volumes consommés avec comptage (E')	497 008	550 425	503 272	479 134	460 028	- 4,0%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	0	-	0	0	0	-
Volumes consommés sans comptage (F)	3 990	3 990	3 530	3 030	3 030	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	5 768	5 098	2 998	3 524	3 722	5,6%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	506 766	559 513	509 800	485 688	466 780	- 3,9%

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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m<sup>3</sup>/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 de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

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

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

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

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

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

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

Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	747 820	712 458	689 003	638 490	649 076	1,7%
Volumes comptabilisés (E)	497 008	550 425	503 272	479 134	460 028	- 4,0%
Volumes consommés autorisés (H)	506 766	559 513	509 800	485 688	466 780	- 3,9%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	241 055	152 945	179 203	152 802	182 296	19,3%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	250 813	162 033	185 731	159 356	189 048	18,6%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	74,161	73,779	73,762	73,762	73,843	0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	366	365	365	365	366	0,3%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	8,85	7,56	6,82	5,69	5,69	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	8,88	5,68	6,66	5,68	6,75	18,8%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	9,24	6,02	6,9	5,92	6,99	18,2%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	506 766	559 513	509 800	485 688	466 780	- 3,9%
Volumes eau potable exportés (C)	56 627	185 607	192 646	1 585	110 453	6 870,3%
Volumes eau potable produits (A)	804 447	898 064	881 650	640 074	759 529	18,7%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	-
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	70,03	82,97	79,67	76,13	76	- 0,2%

### 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	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	506 765,82	559 512,99	509 799,83	485 687,7	466 780,12	- 3,9%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	74,2	73,8	73,8	73,8	73,8	0,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C) / (MxL)	20,8	27,7	26,1	18,1	21,4	18,0%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	71,2	74,5	76,6	80,1	80,1	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = $(N) + 0,2 \text{ ILC} (\%)$	69,15	70,53	70,22	68,62	69,27	0,9%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	70,03	82,97	79,67	76,13	76	- 0,2%

### 3.1.9 Les volumes de pointes

Jour de pointe :		9-janv.-24
Sites	Production journalière (m3/j)	
AEP CAP LANDE	562	
AEP GRAND LANDE	2863	
<b>Total</b>	<b>3425</b>	

**Remarque : 1 casse conduite au 32 avenue de Bordeaux.**

## 3.2 La qualité de l'eau

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

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

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

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

**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.

Quelques nouveautés sont apparues en 2023. Publié au Journal Officiel le 31 décembre 2022, l'arrêté du 30 décembre 2022 « modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine » introduit les notions de « **valeurs de vigilances** » et de « **valeurs indicatives** », qui doivent également être satisfaites dans les eaux destinées à la consommation humaine.

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

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

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

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

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

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

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

#### 3.2.2 Le plan vigipirate

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

- la sécurisation et la surveillance des installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté,
- 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.

Faisant suite à l'attaque terroriste survenue à Moscou le 22 mars 2024, le Premier Ministre a décidé d'élever et de maintenir la posture VIGIPIRATE au niveau **Urgence Attentat** en 2024 ce qui correspond au niveau de vigilance le plus élevé.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des installations de chloration est régulièrement menée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'amélioration.

Le guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » définit des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations. Ce guide a été complété par la mise à jour du standard de sûreté établi par SUEZ pour les métiers de l'eau, afin prendre en compte un plus grand nombre de typologie d'installations et nos retours d'expérience en termes de protection des sites d'eau potable et d'assainissement.

#### 3.2.3 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 / CODERT	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	250	5 000	700 000	Désinfection

- **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	2	-	100,0%	4	-	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	4	-	100,0%	18	-	100,0%

Sur la ressource, 100% des échantillons analysés lors du contrôle sanitaire ont révélé une eau conforme aux limites de qualité.

### 3.2.4 La production

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

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel 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	% Référénc e	Nbr NC	% Conformit é	Nbr	Nbr HR	% Référénc e	Nbr NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	10	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico- chimique	10	4	60,0%	0	100,0%	8	0	100,0%	1	87,5%
Paramètr e	Microbiologiqu e	64	0	100,0%	0	100,0%	21	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Physico- chimique	827	4	99,5%	0	100,0%	24	0	100,0%	1	95,8%

- 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	03/04/2024	ARES_SORTIE DE LA STATION CAPLANDE (0043)	Température De L'Eau	25.1	degré Celsius		25	
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/06/2024	ARES_SORTIE DE LA STATION CAPLANDE (0043)	Température De L'Eau	25.4	degré Celsius		25	
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/09/2024	ARES_SORTIE DE LA STATION GRANDE LANDE (0044)	Température De L'Eau	25.1	degré Celsius		25	
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/11/2024	ARES_SORTIE DE LA STATION CAPLANDE (0043)	Température De L'Eau	25.4	degré Celsius		25	
ARÈS	Surveillance	Non conforme	06/03/2024	ARES_SORTIE DE LA STATION GRANDE LANDE (0044)	Chlorates en cas de traitement pouvant en générer	730	µg/litre	0	700	

**Remarque :** 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 de la COBAN.

*Un dépassement ponctuel en chlorate a été mesuré le 06/03/2024, les chlorates sont un sous-produit de l'utilisation des réactifs de désinfection. Ce dépassement ponctuel est probablement lié à une courte période de sur chloration.*

### 3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution						
Type	Analyses	Contrôle sanitaire				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	19	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	28	5	82,1%	3	89,3%
Paramètre	Microbiologique	95	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	364	10	97,3%	6	98,4%

• **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	30/07/2024	ARES - BOURG (0041)	Fer	0.45	mg/litre		0.2
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/07/2024	ARES - BOURG (0041)	Turbidité	2.5	NFU		2
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Manganèse	0.17	mg/litre		0.05
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Fer	0.7	mg/litre		0.2
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Turbidité	4.3	NFU		2
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Manganèse	0.093	mg/litre		0.05
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Fer	0.44	mg/litre		0.2
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Turbidité	2.5	NFU		2
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Température De L'Eau	25.6	degré Celsius		25
ARÈS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Température De L'Eau	25.9	degré Celsius		25
ARÈS	Contrôle sanitaire	Non conforme	30/07/2024	ARES - BOURG (0041)	Plomb	49	µg/litre		10
ARÈS	Contrôle sanitaire	Non conforme	30/07/2024	ARES - BOURG (0041)	Nickel	21	µg/litre		20
ARÈS	Contrôle sanitaire	Non conforme	05/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Plomb	83	µg/litre		10
ARÈS	Contrôle sanitaire	Non conforme	05/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Nickel	41	µg/litre		20
ARÈS	Contrôle sanitaire	Non conforme	08/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Plomb	52	µg/litre		10
ARÈS	Contrôle sanitaire	Non conforme	08/08/2024	ARES - BOURG (0041)	Nickel	24	µg/litre		20

**Remarque :** Plusieurs dépassements des références de qualité sur les paramètres « fer » et « manganèse » ont été détectés par le contrôle sanitaire en aout 2024 sur le point 0041 du Bourg. Ces dépassements n'ont pas été observés à d'autres périodes de l'année ou sur d'autres points de prélèvement de la ville, ce qui est probablement lié au branchement et non à la qualité de l'eau produite.

Au même endroit, plusieurs dépassements des limites de qualité en métaux lourds (0041) ont été observés. L'exploitant est intervenu pour identifier les causes de cette contamination, spécifique à ce branchement. Le branchement a été remplacé.

### • **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.

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

Les ARS (Agences Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. SUEZ est à votre disposition pour vous accompagner.

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

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

<b>Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007</b>			
	<b>Bulletin</b>		
	<b>Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)</b>	<b>Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)</b>	<b>% Conformité</b>
Microbiologique	29	0	100%
Physico-chimique	21	3	85,7%

### 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	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
ARÈS	AEP GDE LANDE	178 149	219 686	134 777	48 013	101 802	112,0%
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	113 113	135 744	187 901	180 860	174 598	- 3,5%
Total		291 262	355 430	322 678	228 873	276 400	20,8%

Abonnements électriques													
RAE	Code site	Désignation	Adresse	Localité	Segment	FTA	Option	Puissance souscrite_P	Puissance souscrite_HPH	Puissance souscrite_HCH	Puissance souscrite_HPE	Puissance souscrite_HCE	
'30001611700291	AB1695	FOR CE CAP LAND	PLACE DU CAP LANDE	ARES	C4	SupBT36	Base			42	42	42	42
'30001611735705	AB2753	AEP GDE LANDE	RUE BREMONTIER	ARES	C4	SupBT36	Base			132	132	132	132

#### 3.3.2 Les contrôles réglementaires

La liste des contrôles réglementaires effectués au cours de l'exercice sur les équipements soumis à vérification périodique est présentée dans le tableau ci-dessous.

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
ARÈS	AEP GDE LANDE	Equipement électrique	armoie générale BT	10/11/2024
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	Equipement électrique	armoie générale BT	10/11/2024

### 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 :

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
ARÈS	AEP GDE LANDE	20/11/2024
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	09/01/2024

**Remarque :** 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	352	25	15	392
ARÈS	FOR+CE CAP LAND	238	1	15	254

### 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 31/12/2024
Nombre de réponses aux DICT	42
Nombre de réponses aux DT	65
Nombre de réponses aux DT et DICT conjointes	213
Total	320

- **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	2023	2024	N/N-1 (%)
Accessoires	renouvelés	1	2	100,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	4	3	-25,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	16	7	-56,3%
Branchements	créés	21	14	-33,3%
Branchements	modifiés	4	2	-50,0%
Branchements	renouvelés	36	4	-88,9%
Branchements	supprimés	-	1	-
Compteurs	déposés	1	2	100,0%
Compteurs	posés	32	25	-21,9%
Compteurs	remplacés	30	52	73,3%
Devis métrés	réalisés	33	21	-36,4%
Enquêtes	Clientèle	258	313	21,3%
Fermetures d'eau	à la demande du client	1	2	100,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	19	22	15,8%
Remise en eau	sur le réseau	1	4	300,0%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	1	-	-100,0%
Réparations	fuite sur branchement	55	41	-25,5%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	8	10	25,0%
Autres		349	735	110,6%
Total actes		870	1 260	44,8%

### 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	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	55 000	65 000	18,2%
Réparations fuite sur accessoire réseau suite à recherche de fuite	1	-	- 100,0%
Réparations fuite sur branchement suite à recherche de fuite	11	9	- 18,2%
Réparations fuite sur réseau suite à recherche de fuite	5	3	- 40,0%

## 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

Le nombre de clients est défini comme la somme 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.

**Remarque : Mise en qualité de la donnée :**

**Pour répondre à la nouvelle loi de finance de 2024 qui impose l'envoi dématérialisé des factures pour les clients professionnels à partir de septembre 2026, SUEZ Eau France mène des actions de mise en qualité de la donnée pour qualifier au mieux les clients dans notre logiciel client, notamment les clients professionnels.**

**Ces actions peuvent conduire à des reclassifications de clients et donc à des variations sensibles entre 2023 et 2024 à la maille de la classe client.**

Le nombre de clients			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	4 329	4 233	- 2,2%
Collectivités	67	69	3,0%
Professionnels	196	299	52,6%
Total	4 592	4 601	0,2%

### 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 ».

**Remarque : Mise en qualité de la donnée :**

**Pour répondre à la nouvelle loi de finance de 2024 qui impose l'envoi dématérialisé des factures pour les clients professionnels à partir de septembre 2026, SUEZ Eau France mène des actions de mise en qualité de la donnée pour qualifier au mieux les clients dans notre logiciel client, notamment les clients professionnels.**

**Ces actions peuvent conduire à des reclassifications de clients et donc à des variations sensibles entre 2023 et 2024 à la maille de la classe client.**

Nombre d'abonnés			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	4 577	4 594	0,4%
Autres abonnements	15	7	- 53,3%
Total	4 592	4 601	0,2%

### 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 <sup>3</sup> )						
Désignation	2020	2021	2022	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	425 012	392 433	356 439	354 440	327 381	- 7,6%
Volumes vendus aux collectivités	19 569	23 395	9 356	10 529	9 970	- 5,3%
Volumes vendus aux professionnels	106 109	82 783	105 340	102 503	88 578	- 13,6%
Total des volumes vendus	550 690	498 611	471 134	467 472	425 929	- 8,9%

### 3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m<sup>3</sup>/an. Les volumes (m<sup>3</sup>) qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Les volumes vendus aux gros consommateurs			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes facturés au détail aux clients consommant plus de 6000m <sup>3</sup>	57 450	36 784	- 36,0%

#### Liste des consommations > à 6 000 m<sup>3</sup>

##### COBAN pour ARÈS

Code Insee	Commune Site	Classe Client	Adresse Site	Volume 2024
33011	ARÈS	Professionnel	AVENUE DE LA LIBERATION	11 615
33011	ARÈS	Professionnel	BOULEVARD JAVAL	9 782
33011	ARÈS	Professionnel	AVENUE DU GOELAND	8 582
33011	ARÈS	Professionnel	AVENUE DE BORDEAUX	6 805
Total général				36 784

### 3.4.5 Les volumes ventes en gros

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau facturés en gros ces dernières années pour d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion.

Les volumes ventes en gros			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Vente En Gros	311 115	689 886	121,7%
Total volumes vente en gros	311 115	689 886	121,7%

Code INSEE	Commune	Nom client	Site	Volume 2024
33011	ARES	AGUR SAS	FACTURATION VEG	689 886
Total général				689 886

**Remarque :** En 2024, nous avons effectué une annulation et réfection des factures du 01/01/2019 au 31/12/2023.

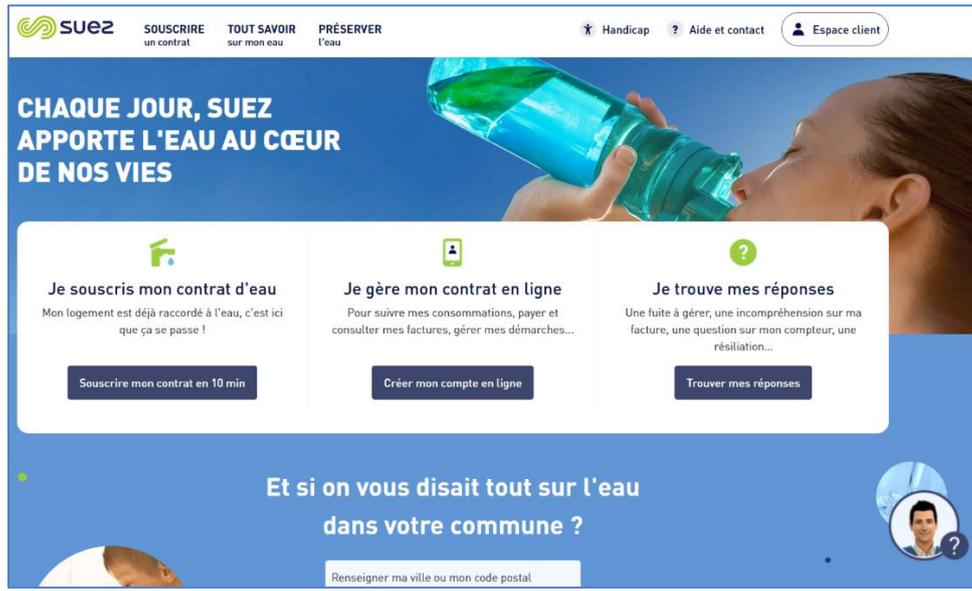
### 3.4.6 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	1 167
Courrier	139
Internet	568
Total	1 874

Notre site a fait peau neuve depuis 2 ans et continue d'apporter de nouveaux services, saviez-vous que les abonnés peuvent télécharger un justificatif de domicile depuis leur compte en ligne ?



Sur notre site internet, les usagers de l'eau (habitat collectif) peuvent bénéficier d'informations ou de conseils sans avoir besoin d'avoir un compte en ligne.



### 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	510	0
Facturation	124	65
Règlement/Encaissement	340	32
Prestation et travaux	10	0
Information	794	1
Dépose d'index	6	0
Technique eau	90	88
<b>Total</b>	<b>1 874</b>	<b>186</b>

### 3.4.8 L'activité de gestion clients

Les clients 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 clients 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	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	425	470	10,6%
Nombre d'abonnés mensualisés	2 610	2 663	2,0%
Nombre d'abonnés prélevés	677	688	1,6%
Nombre d'échéanciers	66	72	9,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	9 537	9 234	-3,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	511	704	37,8%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	136	145	6,6%
<b>Nombre total de factures comptabilisées</b>	<b>10 184</b>	<b>10 083</b>	<b>-1,0%</b>

### 3.4.9 La relation clients

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

La relation clients			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	30	49	63,3%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	6,5	10,6	63,0%
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	1	1	0,0%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	-	91,9	-

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

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples.

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

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	54 322,81	46 174,38	- 15,0%
Créances irrécouvrables (€)	1 955,4	6 671,26	241,2%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	5 395,48	23 025,64	326,8%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux de l'année N-1	904 114,15	1 076 982,93	19,1%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	1 076 982,93	940 779,86	- 12,6%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,18	0,71	290,6%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,6	2,14	258,3%

### 3.4.11 Le fonds de solidarité

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

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

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

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	3	1	- 66,7%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	2	2	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	195,43	297,11	52,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	185,29	279,85	51,0%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	130,87	228,37	74,5%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-	-	-
Montant Total HT "solidarité"	185,29	279,85	51,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0,0004	0,0006	57,3%

### 3.4.12 Les dégrèvements

Sont présentés ci-dessous les nombres de dossiers de dégrèvement qui ont été demandés, accordés ainsi que les volumes associés.

Les dégrèvements			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	48	36	- 25,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	-	62	-
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	8 908	8 713	- 2,2%

### 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 6 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 plus de 500 000 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

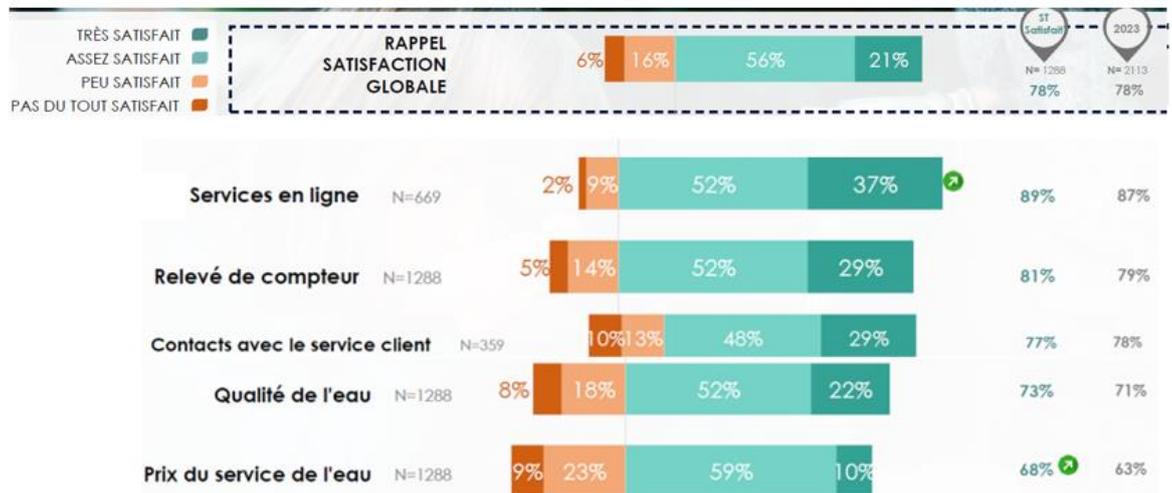
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Stabilité de la satisfaction clients :

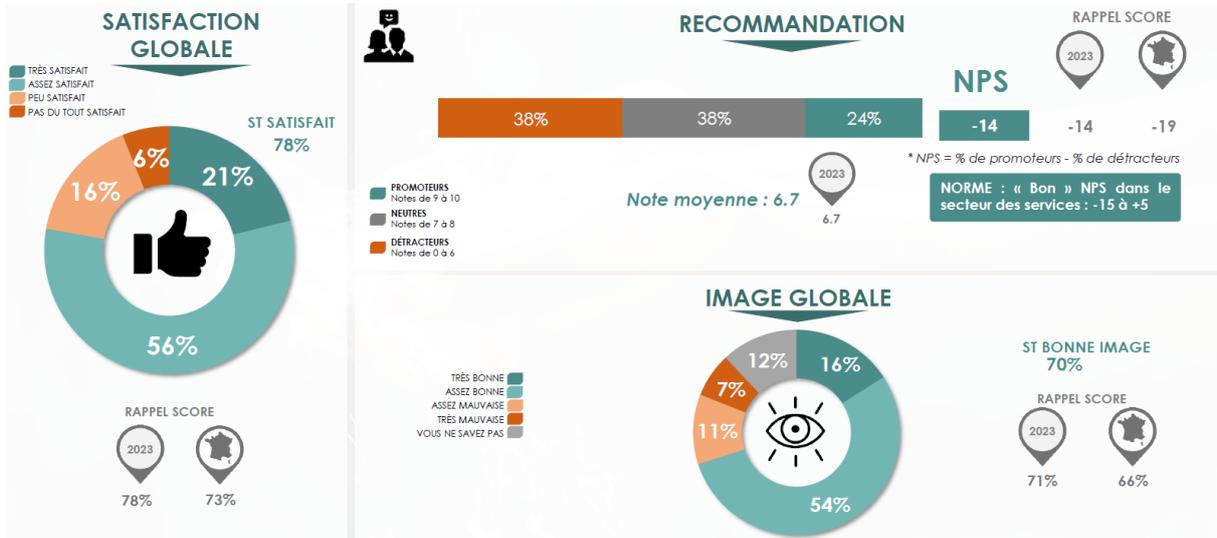
Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 78% des clients se déclarent satisfaits (78% en 2023). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 89% (versus 87% en 2023). 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.



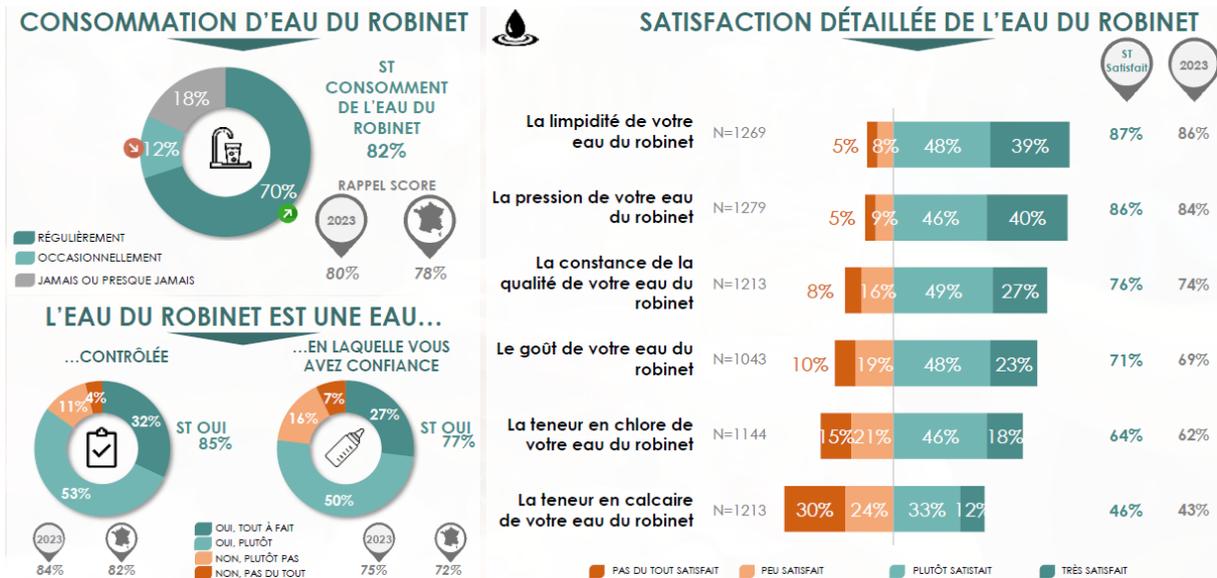
> Une image solide du fournisseur d'eau

70% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau.



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

77% des clients ont confiance en l'eau du robinet. Un score stable par rapport à l'année dernière (75%).



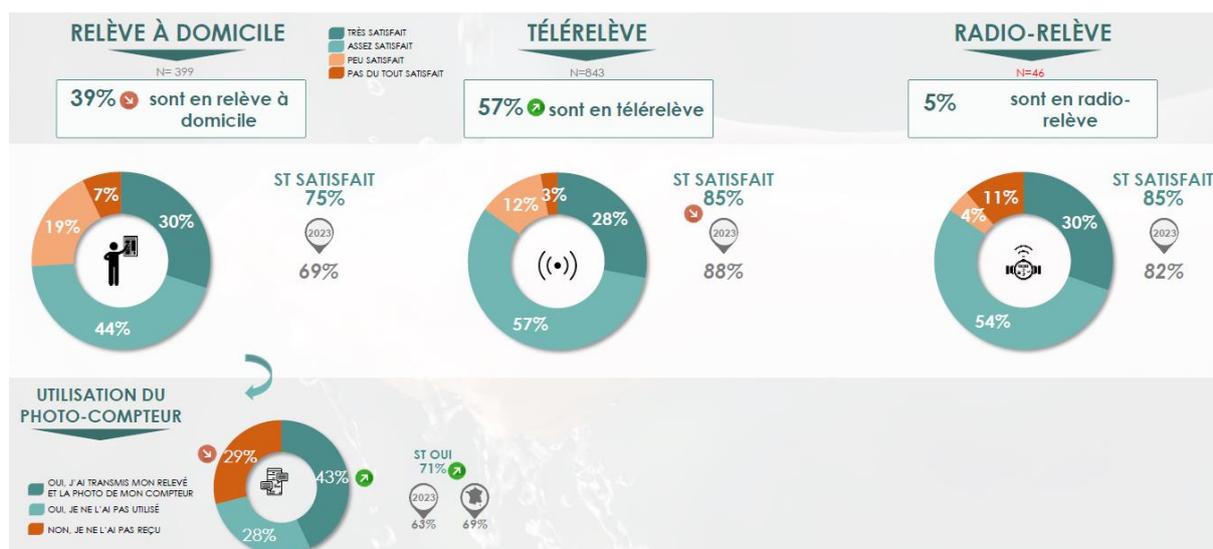
>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 75% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 85% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 88% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile,

- la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 95% de satisfaction.
- l'annonce relève et la possibilité de communiquer son index via la photo compteur a été fortement appréciée cette année : 71% (versus 63% en 2023).



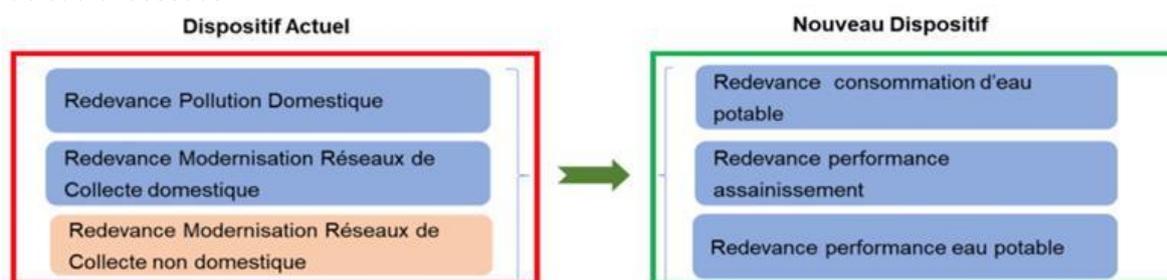
### 3.4.14 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, une réforme des redevances des agences de l'eau est entrée en vigueur en France, visant à adapter le financement des actions de préservation de l'eau et des milieux aquatiques. Cette réforme a notamment comme impact de faire évoluer les redevances comme indiqué dans le tableau ci-dessous :



L'application de la réforme est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025, ainsi toutes les factures émises à partir de cette date comportent ces nouvelles redevances.

De ce fait, les indicateurs tarifaires pour l'exercice 2024 doivent être ceux en date du 1<sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les redevances liées à l'ancien dispositif (qui auront une valeur nulle pour 2024) ainsi que celles de la réforme (qui auront une valeur nulle pour 2023).

- **LE TARIF**

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

<b>Le tarif</b>			
<b>Détail prix eau</b>	<b>01/01/2024</b>	<b>01/01/2025</b>	<b>N+1/N (%)</b>
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	70,34	71,21	1,2%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	0,5876	0,5934	1,0%
Taux de la partie fixe du service (%)	49,94%	50%	0,1%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,68677	1,74802	3,6%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,59877	1,65682	3,6%

- **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.

<b>Les composantes du prix de l'eau</b>				
<b>Dénomination</b>	<b>Détail prix eau</b>	<b>01/01/2024</b>	<b>01/01/2025</b>	<b>N+1/N (%)</b>
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	58,14	59,01	1,5%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,3876	0,3934	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 (Consommation) - Contrat	-	0,32	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,33	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP) - Contrat	-	0,07	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,095	0,08	- 15,8%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,088	0,0912	3,6%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**



SIRET émetteur : 41003460703064

**contacts**

www.toutsurmoneau.fr  
accessible depuis votre smartphone



Service client du lundi au vendredi de 8h  
à 19h et le samedi de 8h à 13h

0977 408 408  
APPEL NON SURTAXE



urgence 24h/24

0977 401 117  
APPEL NON SURTAXE



SUEZ Eau France - Service Clients



TSA 50001

36400 LA CHATRE



www.toutsurmoneau.fr/acce

**e-facture**

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

réf. client :	98-1300103661
identifiant * :	5127
facture n° :	F120-0171038



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

**Service de l'eau de la commune d'ARES****SPECIMEN 120 M3**

3 Janvier 2025

	m <sup>3</sup>	montant TTC
Votre abonnement		75,13 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	134,63 €

**Net à payer****209,76 €**

Merci de régler cette facture au plus tard le 06 janvier 2025  
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**

Distribution de l'eau : **72 %**  
Organismes publics : **28 %**

\* 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 : FR70ZZZ236497  
RUM : TIP50219798F120-01710381000000000

**Montant : 209,76 €****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

219723137591

502197010469 9298F120-01710381000000000913105 20976

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du broyage 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](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>142,42</b>		<b>150,26</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part SUEZ du 01/01/2025 au 01/01/2026	1	59,01	59,01	5,5	
Part COBAN du 01/01/2025 au 01/01/2026	1	12,20	12,20	5,5	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part SUEZ du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,3934	47,21	5,5	
Part COBAN du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,20	24,00	5,5	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>56,40</b>		<b>59,50</b>
<b>AGENCE DE L'EAU ADOUR GARONNE</b>					
Prélèvement sur la ressource en eau (Ag Eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,08	9,60	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,32	38,40	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,07	8,40	5,5	
<b>TOTAL HT</b>			<b>198,82</b>		
<b>MONTANT TVA ( 5.5 %)</b>			<b>10,94</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>209,76</b>
<b>Net à payer</b>					<b>209,76 €</b>

## 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](mailto: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.



TREL598F00F120-0171038000209764N

## 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](http://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](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



# Comptes de la délégation

© SUEZ / Christophe Fouquin



## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

## 4.1.1 Le CARE

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2024

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

en Euros	2023	2024	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 122 651</b>	<b>963 187</b>	<b>-14,2%</b>
Exploitation du service	638 908	542 948	
Collectivités et autres organismes publics	364 114	319 614	
Travaux attribués à titre exclusif	55 901	41 340	
Produits accessoires	63 729	59 285	
<b>CHARGES</b>	<b>1 189 282</b>	<b>1 045 670</b>	<b>-12,1%</b>
Personnel	230 048	197 484	
Energie électrique	62 225	38 132	
Produits de traitement	4 709	5 453	
Analyses	3 909	7 779	
Sous-traitance, matières et fournitures	132 325	116 793	
Impôts locaux et taxes	3 999	3 169	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	125 302	123 056	
• télécommunication, postes et télégestion	8 339	6 989	
• engins et véhicules	18 532	17 166	
• informatique	64 126	67 909	
• assurance	5 911	4 493	
• locaux	8 651	9 974	
Ristournes et redevances contractuelles	24 990	40	
Contribution des services centraux et recherche	25 032	21 238	
Collectivités et autres organismes publics	364 114	319 614	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	134 021	136 031	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	65 304	66 283	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	4 883	3 806	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	13 300	11 811	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	-4 878	-5 019	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-66 630</b>	<b>-82 483</b>	<b>-23,8%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-66 630</b>	<b>-82 483</b>	<b>-23,8%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2024

## Détail des produits

en Euros	2023	2024	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>1 122 651</b>	<b>963 187</b>	<b>-14,2%</b>
Exploitation du service	638 908	542 948	-15,0%
• Partie fixe facturée	403 660	347 428	
• Partie proportionnelle facturée	177 083	163 894	
• Cession d'eau facturée	57 242	39 342	
• Variation de la part estimée sur consommations	922	-7 823	
• Aides au fonctionnement	0	108	
• dont prime épuration	0	108	
Collectivités et autres organismes publics	364 114	319 614	-12,2%
• Part Collectivité	148 643	139 793	
• Redevance pour la préservation de la ressource en eau	62 201	41 486	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	153 269	138 334	
Travaux attribués à titre exclusif	55 901	41 340	-26,0%
• Branchements	55 901	41 340	
Produits accessoires	63 729	59 285	-7,0%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	24 271	25 735	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	2 664	2 600	
• Autres produits accessoires	36 795	30 951	

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 2024

---

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

#### **Sommaire**

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

## **I. ORGANISATION DE LA SOCIETE**

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2024 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 liées aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

### 2. Eléments affectés sur une base technique

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

### 3. Charges indirectes

#### a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,45% de leurs Produits (hors compte de tiers)
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de

ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

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

La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% 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 200k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

### b. Programme contractuel de renouvellement

- Cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).
- La **traduction économique** du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.
- Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels**. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

### c. Fonds contractuels de renouvellement

- Cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux

parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

## 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

### a. Programme contractuel

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

### b. Fonds contractuels

- Cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> 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.

Mise 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.

#### a. 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.

#### b. 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 4.14%.

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 +3,7% (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2024) soit 4,5% en position emprunteur (BFR positif) et 3,65% 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. En revanche, il prend en compte la contribution exceptionnelle instaurée par l'article 11 du PLF pour 2025 pour une durée de deux ans sur la base des taux suivants

Taux :

- 1 Md € ≤ CA < 3 Mds € (cas de Suez Eau France) :
  - 20,6 % pour le premier exercice clos à compter du 31 décembre 2024 ;
  - 10,3 % pour le second exercice clos à compter de cette même date.
  
- Pour information : CA ≥ 3 Mds € (non applicable sur le périmètre Eau France) :
  - 41,2 % pour le premier exercice clos à compter du 31 décembre 2024 ;
  - 20,6 % pour le second exercice clos à compter de cette même date.

Le taux applicable est de **25%**

Année 2024

**A1 - Clés reposant sur des critères physiques**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Clients eau-asst-PS	4 601,00
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	866,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	268,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	74,00
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement	0,00
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	4 601,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	0,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	4 601,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	74,00
Charges Engins spéciaux – seulement Hydrocureurs	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	0,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	0,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	4 601,00
Charges informatique / MO	Clients eau-asst-PS	4 601,00
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	761 435,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	0,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	0,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	0,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	9 406,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	4 601,00

**A2 - Clés reposant sur des critères financiers**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	charges travaux facturés	-20 474,91
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	643 465,19
Charges logistique	Sortie de stock	-15 693,51
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-254 040,99
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel, sous-traitance en exploitation	-85 559,25
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	643 465,19
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	41 339,52

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 0,57% 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 0,57% des charges de l'Entreprise Régionale.

**A4 - Taux de financement - Domaine concédé**

La valeur de ce taux est égale à : 4,14 %

**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 : 5,5 %

## 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
COBAN - Ares	SURT EAU	30/04/2024	71 344,89 €
COBAN - Ares	SURT EAU	31/07/2024	4 061,53 €
COBAN - Ares	SURT EAU	31/10/2024	63 824,32 €

## 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 Délégataire 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 Délégataire, 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 délégataire, 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 délégataire sont décrits dans l'annexe « Détail des investissements ».

#### 4.3.1 La situation sur les installations

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ARES-FOR+CE CAP LAND-RVT-PARTIEL RENOVATION BARRIERE SECURITE BACHE CE	6 010,54
ARES-AEP GDE LANDE-RVT-DEBITMETRE ALIMENTATION BACHE (FORAGE)	1 217,29
ARES-AEP GDE LANDE-RVT-POMPE EXHAURE SECOURS	7 663,42
Sans-commune-SECTO Q7 ARES-RVT-PARTIEL DEBITMETRE (BATTERIE ABB)	475,98
ARES-FOR+CE CAP LAND-RVT-SONDE DE NIVEAU (SECOURS)	1 136,18
-	16 503,41

### 4.3.2 La situation sur les canalisations

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

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
ARES--RVT-CAPTEURS ACCOUSTIQUES	10 578,64
-	10 578,64

### 4.3.3 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	113 135,87
Total	113 135,87

#### 4.3.4 La situation sur les compteurs

##### • LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUELES

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

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2023	2024	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	0,5%	0,8%	71,9%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	22	38	72,7%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	4698	4720	0,5%
20 à 40 mm remplacés (%)	4,4%	10,0%	125,0%
- 20 à 40 mm remplacés	4	9	125,0%
- 20 à 40 mm Total	90	90	0,0%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	13,3%	-
- > 40 mm remplacés	0	2	-
- > 40 mm Total	15	15	0,0%
Age moyen du parc compteur	7,4	8,2	11,4%

## 4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

### 4.4.1 Le renouvellement

#### • LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	16 503,41
Réseaux	10 578,64
Branchements	113 135,87
Compteurs	9 910,13
Total	150 128,05

#### • LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	0
Programme contractuel de renouvellement	0
Fonds contractuel de renouvellement	150 128,05
Total	150 128,05

## • 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	2020	2021	2022	2023	2024
Renouvellement	36 177,04	164 859,41	235 541,05	112 415,88	150 128,05

## • LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT

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

Années	(A)				(B)			(A - B)	
	Dotations Contractuelles	Valeur du K	Dotations actualisées	Montant cumulé de la dotation	Production Immobilisée terminée - 93822	Production Immobilisée report à nv - 93829	Production Immobilisée en cours - 93823	Dépenses de l'exercice	Solde Brut
2019	100 000,00	1,0000	100 000,00	100 000,00	0,00	0,00	2 112,00	2 112,00	97 888,00
2020	100 000,00	1,0150	101 500,00	201 500,00			112 070,40	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	1,0773	107 728,40	622 955,09				113 135,87	-5 407,47
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
	<b>1 200 000,00</b>							<b>625 362,06</b>	<b>-2 406,97</b>

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 bac + OCI 25926-69 : Rvt fonds compteurs abonnés

Années	(A)				(B)			(A - B)	
	Dotations Contractuelles	Valeur du K	Dotations actualisées	Montant cumulé de la dotation	Production Immobilisée terminée - 93822	Production Immobilisée report à nv - 93829	Production Immobilisée en cours - 93823	Dépenses de l'exercice	Solde Brut
2019	26 272,00	1,0000	26 272,00	26 272,00	0,00	0,00	724,09	724,09	25 547,91
2020	26 272,00	1,0150	26 666,08	52 938,08			36 177,00	36 177,04	-9 510,96
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	1,0773	28 302,41	163 662,76				36 992,18	-8 689,77
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
	<b>315 264,00</b>								<b>48 142,96</b>

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	0
Réseaux	0
Branchements	0
Compteurs	0
Télérelèves	0
Autres	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

- **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	2020	2021	2022	2023	2024
Travaux neufs	53 796,8	14 877,8	4 945,3	5 453,4	0



# Annexes





# Liste des annexes

## ARES

- 🔗 Attestations assurances
- 🔗 Attestations sociales
- 🔗 Contacts et réclamations clients eau
- 🔗 Eau de service et eau livrée sans comptage
- 🔗 Etat des remises pour fuites
- 🔗 IP ONEMA
- 🔗 Sous traitance
- 🔗 Synoptique
- 🔗 Synthèse réglementaire RAD



# **Attestations Assurance**





ENTREPRISE

## 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 :**

### Altiplano, 4 Place de la Pyramide, 92800 Puteaux

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 01/01/2025 jusqu'au 31/12/2025** 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 17 mars 2025

  
MMA IARD SA  
RCS Le Mans 775 652 126  
160 rue Henri Champion  
72030 LE MANS CEDEX 9



**ATTESTATION D'ASSURANCE  
RESPONSABILITE CIVILE**

**XL Insurance Company SE**, Tour Majunga - La Défense 9, 6 Place de la Pyramide - 92800 Puteaux, France, enregistrée au RCS de Nanterre 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](http://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  
Altiplano 4 Place de la Pyramide  
92800 Puteaux, 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 incombent 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 01/01/2025 au 31/12/2025 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° 2025/FR00039254LI/208608, pour valoir ce que de droit le 20/03/2025.



# **Attestations sociales**





*Extrait Kbis*

**EXTRAIT D'IMMATRICULATION PRINCIPALE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIÉTÉS**  
à jour au 14 avril 2025

**IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MORALE**

<i>Immatriculation au RCS, numéro</i>	410 034 607 R.C.S. Nanterre
<i>Date d'immatriculation</i>	30/07/2010
<i>Transfert du</i>	R.C.S. de Paris en date du 15/07/2010
<i>Dénomination ou raison sociale</i>	<b>SUEZ Eau France</b>
<i>Forme juridique</i>	Société par actions simplifiée
<i>Capital social</i>	422 224 040,00 Euros
<i>Adresse du siège</i>	Altiplano 4 Place de la Pyramide 92800 Puteaux
<i>Activités principales</i>	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
<i>Durée de la personne morale</i>	Jusqu'au 02/12/2095
<i>Date de clôture de l'exercice social</i>	31 décembre

**GESTION, DIRECTION, ADMINISTRATION, CONTRÔLE, ASSOCIÉS OU MEMBRES**

**Président**

<i>Nom, prénoms</i>	BAZIRE Arnaud
<i>Date et lieu de naissance</i>	Le 05/11/1961 à Fort-de-France (972)
<i>Nationalité</i>	Française
<i>Domicile personnel</i>	33 Rue George Sand 75016 Paris 16 <sup>e</sup> Arrondissement

**Commissaire aux comptes titulaire**

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

**SOCIÉTÉ 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 : SOCIÉTÉ D'EQUIPEMENT ET D'ENTRETIEN DES RÉSEAUX 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 1 - 13591 Aix en Provence (RCS AIX EN PROVENCE 054805429)

**FUSION(S) OU SCISSION(S) AYANT ENTRAÎNÉ 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 RÉGIME JURIDIQUE DES SCISSIONS - SOCIÉTÉ AYANT PARTICIPE A L'APPORT SSIMI SA 16 RUE DE LA VILLE L'ÉVÊQUE 75008 PARIS - RCS 311583553
-------------------------	--

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS À L'ACTIVITÉ ET À L'ÉTABLISSEMENT PRINCIPAL**

<i>Adresse de l'établissement</i>	Altiplano 4 Place de la Pyramide 92800 Puteaux
-----------------------------------	--

**Greffé du Tribunal des Activités Économiques de Nanterre**4 RUE PABLO NERUDA  
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

*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

*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 Prés 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

**Greffe du Tribunal des Activités Économiques de Nanterre**

4 RUE PABLO NERUDA  
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

R.C.S. Saintes  
R.C.S. Bourges  
R.C.S. Brive  
R.C.S. Dijon  
R.C.S. Saint-Brieuc  
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. 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



## Greffé du Tribunal des Activités Économiques de Nanterre

4 RUE PABLO NERUDA  
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

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

**Greffé du Tribunal des Activités Économiques de Nanterre**

4 RUE PABLO NERUDA  
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

- *Mention du 26/05/2010* 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 27/07/2010* 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 (res 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 Ramière 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



FIN DE L'EXTRAIT

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

A VENISSIEUX, le 03/03/2025

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

104EYRUKPEIFUMR

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](https://urssaf.fr/portail/home/utile-et-pratique/verification-attestation.html)

SAS SUEZ EAU FRANCE  
ALTIPLANO  
4 PL DE LA PYRAMIDE  
92800 PUTEAUX

**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**

104EYRUKPEIFUMR

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](http://urssaf.fr/portail/home/utile-et-pratique/verification-attestation.html)

SAS SUEZ EAU FRANCE  
ALTIPLANO  
4 PL DE LA PYRAMIDE  
92800 PUTEAUX

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 :

- pour un effectif de 1 salariés,
- pour une masse salariale de 23665 113 euros,
- au titre du mois de janvier 2025,
- et au titre du (des) établissement(s) suivant(s) :

**NOM ET ADRESSE DU SIEGE SOCIAL**

**NUMÉRO SIREN**

SAS SUEZ EAU FRANCE  
ALTIPLANO  
4 PL DE LA PYRAMIDE  
92800 PUTEAUX

410034607

Cette entreprise centralise ses obligations sociales auprès de l'organisme émetteur depuis le 01/01/2020. 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 31/01/2025.

Fait à : VENISSIEUX  
le : 03/03/2025

**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.





CREATING CYCLES. **FOR LIFE.**

SUEZ Eau France  
Agence Gironde-Charentes

## ATTESTATION

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

Bassens, le 25 mars 2025

Je soussigné, Karine DURAND, Directrice de l'Agence Gironde Charentes, faisant élection de domicile au 6 Avenue du Général de Gaulle 33530 Bassens,

certifie sur l'honneur que les salariés de l'Agence Gironde Charentes 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.

Karine DURAND  
Directrice de l'Agence Gironde-Charentes  
Région Sud-Ouest Méditerranée

**SUEZ – Région Sud-Ouest Méditerranée – Agence Gironde-Charentes**  
6, Avenue du Général de Gaulle 33530 BASSENS – [secretariatqplc.eau.naq@suez.com](mailto:secretariatqplc.eau.naq@suez.com)

**Siège social : ALTIPLANO – 4 Place de la Pyramide - 92800 PUTEAUX, France – Tél : +33 (0)1 58 81 50 00 - [www.suez.com](http://www.suez.com)**  
Société Par Actions Simplifiée au capital de 422 224 040 €– Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 410 034 607

**\*Créer des cycles. Pour la vie.**



# **Contacts et réclamations clients**



## DETAIL DES CONTACTS

COBAN pour ARÈS				
Type de dossier	Sujet de la demande	DEMANDE	RECLAMATION	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	204		204
Dégrèvement	FACT - DEGREVEMENT	51		51
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	10		10
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	67		67
Demande d'information	ABON - SRU	1		1
Demande d'information	AUTRE	35		35
Demande d'information	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	1		1
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	59		59
Demande d'information	ENCA - SEPA	7		7
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	111		111
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	62		62
Demande d'information	FACT - DUPLICATA FACTURE	2		2
Demande d'information	FACT - FACTURE	242		242
Demande d'information	FACT - FACTURE TRAVAUX	2		2
Demande d'information	QUAL - COULEUR	1		1
Demande d'information	QUAL - QUALITE	4		4
Demande d'information	REL EXT - TECHNIQUE	3		3
Demande d'information	SERV - AGENCE EN LIGNE	32		32
Demande d'information	SERV - eFACTURE	7		7
Demande d'information	SERV - SERVICES	2		2
Demande d'information	TECH - BRANCHEMENT NEUF	5		5
Demande d'information	TECH - CHANTIER	11		11
Demande d'information	TECH - DISTRIBUTION	72		72
Demande d'information	TECH - ETALONNAGE/JAUGEAGE	1		1
Demande d'information	TECH - RELEVÉ	20		20
Demande d'information	TECH - TELERELEVÉ	46		46
Départ client	ABON - ABONNEMENT	119		119
Dépose d'index	TECH - RELEVÉ	6		6
Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours	GEST - DOSSIER RDR		9	9
Facture	FACT - FACTURE	8	60	68
Fond Solidarité Logement	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	1		1
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	246		246
Modification données client	ABON - ABONNEMENT	187		187
Règlement	ENCA - REGLEMENT	61	29	90
Technique Eau	TECH - DISTRIBUTION	2	88	90
<b>Total</b>		<b>1 688</b>	<b>186</b>	<b>1 874</b>



# **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 2024

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 )	1200
- 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 )	72
- vidanges et remplissage des réseaux neufs lotissements, réparations et tranches de travaux	350
<b>TOTAL EAU DE SERVICE V 12 SAGE</b>	<b>3722</b>

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
<b>sous total besoins incendie V 11 SAGE</b>	<b>1780</b>
- 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
<b>sous total non comptabilisé parasite V 10 SAGE</b>	<b>750</b>
- 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
<b>sous total non comptabilisé collectif public V9 SAGE</b>	<b>500</b>
<b>TOTAL EAU LIVREE SANS COMPTAGE</b>	<b>3030</b>

### Commentaires:

Tous les PI contrôlés

3 purges qualité, 7 arrêt d'eau

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



# **Etat des remises pour fuites**



## Remises fuites 2024

<b>25926-COBAN pour ARÈS</b>				
Code INSEE	Commune	Nom Client	Adresse	Volumes dégrévés (m3)
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DES MURIERS	1 295
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DE BRETAGNE	1 271
33011	ARÈS	Particulier	RUE RENE COTY	846
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE DES TOURTERELLES	791
33011	ARÈS	Particulier	RUE DU 14 JUILLET	713
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE DE LA GARE	482
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE TOULOUSE LAUTREC	418
33011	ARÈS	Particulier	CITE DU PARADIS	376
33011	ARÈS	Particulier	BOULEVARD JAVAL	372
33011	ARÈS	Particulier	RUE DU GENERAL DE GAULLE	309
33011	ARÈS	Particulier	LOTISSEMENT MER ET SOLEIL	231
33011	ARÈS	Particulier	RUE PARMENTIER	201
33011	ARÈS	Particulier	RUE DIEGO VELASQUEZ	190
33011	ARÈS	Particulier	BOULEVARD JAVAL	175
33011	ARÈS	Professionnel	AVENUE DE LA PLAGE	170
33011	ARÈS	Particulier	BOULEVARD DE L AERIUM	160
33011	ARÈS	Particulier	IMPASSE DU GRAND BANC	133
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DES AMANDIERS	131
33011	ARÈS	Particulier	RUE DES BECASSES	123
33011	ARÈS	Particulier	AVENUE DES TOURTERELLES	105
33011	ARÈS	Professionnel	ZONE ARTISANALE	96
33011	ARÈS	Professionnel	ALLEE DES FRENES	34
33011	ARÈS	Particulier	RUE DE LA MATTE	28
33011	ARÈS	Particulier	RUE PIERRE PAUILHAC	17
33011	ARÈS	Particulier	RUE DES ABBERTS	17
33011	ARÈS	Particulier	ALLEE DU BOIS D ARMAND	14
33011	ARÈS	Particulier	RUE DU GARGUEHOS	8
33011	ARÈS	Particulier	RUE DE LA SCIERIE	5
33011	ARÈS	Particulier	RUE FRANCISCO GOYA	2
<b>Total général</b>				<b>8 713</b>



# IP ONEMA



Liste des indicateurs présents sur l'ensemble des RAD		N° Banco	25926
Code Indicateur	Thème Indicateur	Libellé Contrat	ARES EAU
VP.056	Nombre d'abonnés		4 601
D101.0	Nombre habitant desservis		6 590
VP077	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) km		73,84
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale		120
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
VP.237	Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (5 points)		5
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 (0 ou 10 pts en fonction de cet item et des 2 ci-dessous)		10
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)		5
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)		100
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
VP.241	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)		99,79
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
VP.243	Inventaire mis à jour annuellement des pompes et équipements électromécaniques sur les ouvrages de stockage et de distribution (10 points)		10
VP.244	Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)		10
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
VP.246	Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)		10
VP.247	Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)		10
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
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)		5
P151.1	Fréquence des interruptions de service non programmées		0
P107.2	Renouvellement des réseaux d'eau potable		0,11
P106.3	Perte en réseau		6,75
P104.3	Rendement du réseau de distribution		76,00
P105.3	Volumes non comptés		6,99
P102.1	Conformité physico-chimiques		85,7
VP.128	Nombre de prélèvements physico-chimique		28
VP.129	Nombre de prélèvements non conforme physico-chimique		3
P101.1	Conformité bactériologique		100
VP.126	Nombre de prélèvements bactériologique		19
VP.127	Nombre de prélèvements non conforme bactériologique		0
P155.1	Taux de réclamation		10,65
VP.003	Nb réclamation écrites		49
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 : part délégataire (€ HT / m <sup>3</sup> )		0,0006
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente		2,14
VP.185	Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) au 31/12/N		940 779,86
VP.268	Montant restant impayés au 31/12/N sur les factures émises au titre de l'année N-1		23 025,64
D102.0	Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup> (€)		1,7480



# **Sous traitance**



## Liste des contrats de sous-traitance ARES Eau Potable

ABB FRANCE
APAVE EXPLOITATION FRANCE
AQUITAINE RESEAUX NEGOCE
BRADY GROUPE
CAPRARI FRANCE
CHANTIERS D'AQUITAINE
CHANTIERS METALLURGIQUES POINTE DE GRAVE
CPS TRANSPORT
D3E ELECTRONIQUE
DEPARTEMENT DE LA GIRONDE
DERICHEBOURG PROPLETE
DOLCE O SERVICE
ENDRESS ET HAUSER
ENGIE
ETABLISSEMENTS ACEVEDO
ETABLISSEMENTS LABRUCHE ET CIE
EUROFINS HYDROLOGIE SUD OUEST SAS
FORBAS
FRANS BONHOMME
GACHES CHIMIE
GAZECHIM
GEDIMAT ROUGIER
HACH LANGE FRANCE
HYDRO ASSISTANCE INGENIERIE
LABORATOIRE DES PYRENEES ET DES LANDES
LACROIX CDR ENTREPRISE
LACROIX SOFREL
LE POMPAGE AQUITAIN
LEA SERVICES
METAL PROCESS 33
OVARRO SAS
PEPERIOT
POINT P SUD OUEST BMSO
PROMINENT FRANCE
SARP OSIS OUEST
SECURITAS FRANCE SARL
SEWERIN
SOCIETE DE GESTION DE SERVICES COMMUNS DU GROUPE DESCOURS ET CABAUD-SOGEDESCA
SOCIETE LYONNAISE D'ORGANISATION DE GESTION INFORMATIQUE ET ADMINISTRATIVE
SONDALP-HYDROFORAGE
SUEZ DIGITAL SOLUTIONS
SUEZ ORGANIQUE
SUEZ RV SUD OUEST



# Synoptique





# Communauté d'agglomération du Bassin d'Arcachon Nord (COBAN)

## Contrat d'ARES

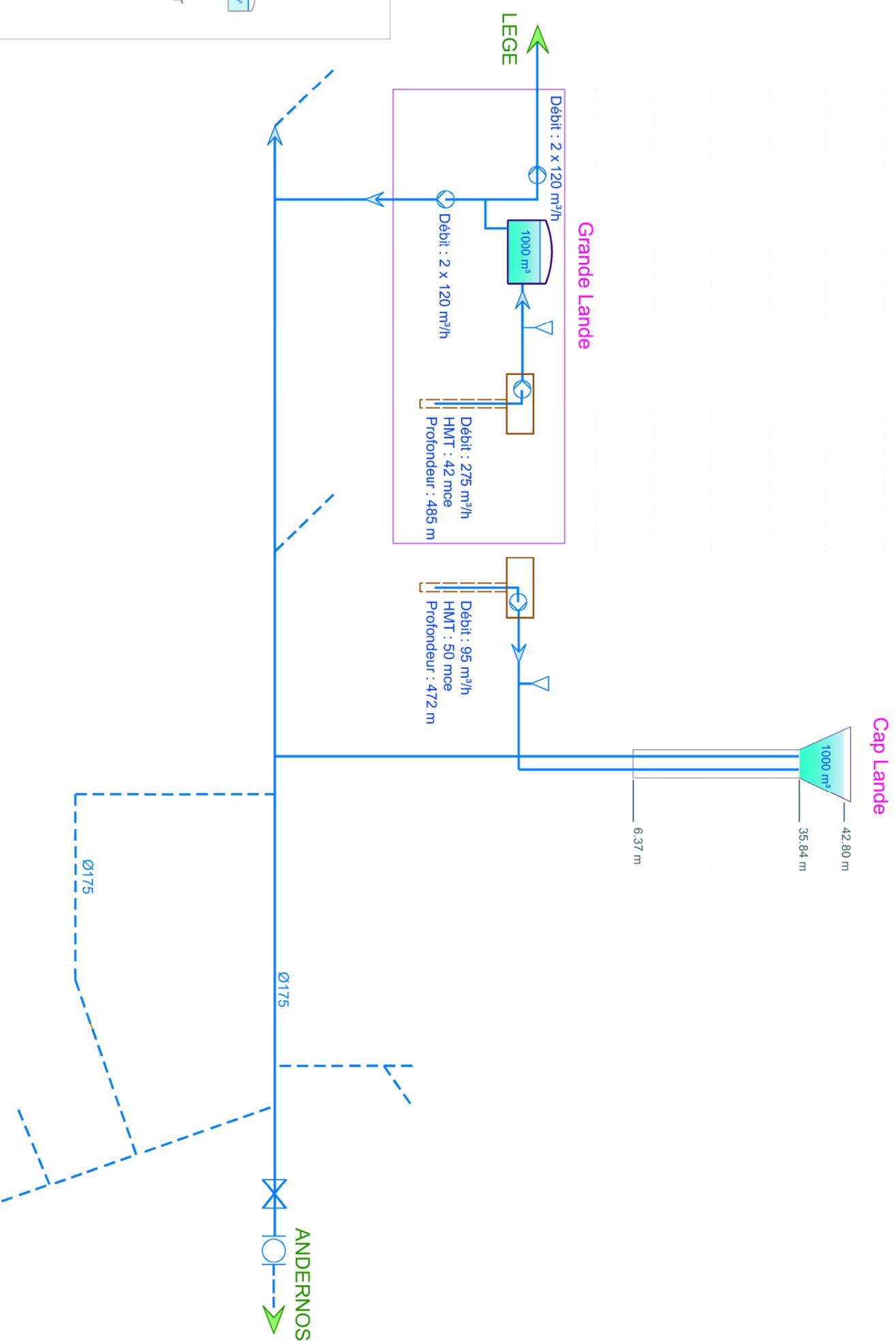
Synoptique du réseau d'eau potable

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



### Légende

- Surpresseur / reprise
- Chloration
- Compteur
- Vanne
- Réseau principal
- Distribution
- Sens d'écoulement
- Interconnexions
- Réservoir
- Forage



# **Synthèse réglementaire**



# GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

## Factures

**Arrêté du 2 octobre 2024 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050407221#:~:text=Elle%20vise%20%C3%A0%20promouvoir%20une,de%20polluants%20dans%20le%20milieu>

**Publics concernés :** les services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées, qu'ils soient publics, si la gestion est assurée en régie, ou privés, si elle est déléguée à un opérateur privé ; les services en charge de l'assainissement des eaux usées.

**Objet :** modifier les sous-rubriques de la présentation des factures d'eau pour les rubriques « Organismes publics » et « Distribution de l'eau et Collecte et traitement des eaux usées ».

Il vise à modifier des rubriques des factures d'eau. Ces modifications s'inscrivent dans le cadre du chantier de la réforme des redevances des agences de l'eau prévues par la loi de finances pour 2024 (article 101). Elle vise à promouvoir une meilleure performance des services d'eau et d'assainissement pour inciter les collectivités gestionnaires à améliorer leurs infrastructures et ainsi réduire les fuites d'eau potable et les rejets de polluants dans le milieu. La réforme substitue les actuelles redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte à une redevance de rendement sur la consommation d'eau potable et de deux redevances incitatives sur la performance des services d'eau potable et d'assainissement collectif. Le présent arrêté met simplement en coordination la présentation des factures d'eau avec cette réforme.

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le 1er janvier 2025, en cohérence avec l'entrée en vigueur de la réforme de la redevance des agences de l'eau.

## Redevance

**Décret n°2024-787 du 9 juillet 2024 portant modifications des dispositions relatives aux redevances des agences de l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049925412>

**Publics concernés :** agences de l'eau, collectivités, usagers des services d'eau potable et d'assainissement, exploitants agricoles, énergéticiens, industriels.

**Objet :** modification des dispositions applicables aux redevances des agences de l'eau.

Le décret relatif à la réforme des redevances des agences de l'eau prévoit, d'une part, la suppression des dispositions relatives aux redevances pour pollution de l'eau d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte et la création de nouvelles dispositions d'application des futures redevances sur la consommation d'eau potable, pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement.

Le décret modifie les textes applicables aux redevances pour pollution de l'eau des industriels non raccordés au réseau public de collecte des eaux usées, pour pollution de l'eau par les activités d'élevage, pour prélèvement sur la ressource en eau et pour pollutions diffuses. Ces modifications servent principalement à corriger les textes en apportant des précisions dans les modalités de mise en œuvre.

Le décret modifie les modalités de déclaration, de versement et de recouvrement de certaines redevances ainsi que les textes relatifs à l'application de la réforme des redevances pour les offices de l'eau.

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Arrêté du 5 juillet 2024 relatif au montant forfaitaire maximal de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable et de la redevance pour la performance des systèmes d'assainissement collectif pris en compte pour l'application de la redevance d'eau potable et d'assainissement prévue à l'article L. 2224-12-3 du code général des collectivités territoriales**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049894002>

**Arrêté du 5 juillet 2024 modifiant l'arrêté du 19 décembre 2011 relatif à la mesure des prélèvements d'eau et aux modalités de calcul de l'assiette de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049925818>

**Arrêté du 10 juillet 2024 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049990261>

**Arrêté du 20 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2024 relatif aux modalités d'établissement de la redevance sur la consommation d'eau potable et des redevances pour la performance des réseaux d'eau potable et pour la performance des systèmes d'assainissement collectif**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050831004>

**Arrêté du 23 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 13 décembre 2007 relatif aux modalités particulières de versement des redevances pour pollution d'origine domestique et pour modernisation des réseaux de collecte définies aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000050831022>

## Eau potable

**Avis de l'ANSES du 11 décembre 2023 relatif à une demande d'autorisation d'utilisation d'un procédé mettant en œuvre des membranes d'osmose inverse basse pression « TORAY TEP-HA » pour l'élimination de 26 pesticides et métabolites en vue de la production d'eau destinée à la consommation humaine**

<https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2023SA0148.pdf>

Pour information, l'avis de l'ANSES « relatif à une demande d'autorisation d'utilisation d'un procédé mettant en œuvre des membranes d'osmose inverse basse pression « TORAY TEP-HA » pour l'élimination de 26 pesticides et métabolites en vue de la production d'eau destinée à la consommation humaine » vient d'être publié sur le site internet de l'ANSES et est donc officiel et public.

Pour rappel, il est l'aboutissement d'une demande initiée par notre Région PSO (projet sur la commune d'Achères) et d'un projet mené par le CIRSEE afin d'obtenir l'autorisation administrative d'utiliser l'OIBP pour traiter des métabolites de pesticides. La DGS nous avait déjà officiellement informés fin décembre de l'autorisation du traitement par la membrane TORAY TEP-HA des 26 pesticides et métabolites testés.

Nous sommes encore dans l'attente de confirmation par la DGS de certaines de nos interprétations de l'avis et de l'autorisation, afin de pouvoir mener de manière optimale avec les ARS des projets de traitement de pesticides par OIBP (par exemple les cas de membranes ou de métabolites non-testés lors de ce projet de demande d'autorisation).

A noter qu'il ne s'agit pas d'une autorisation exclusive à SUEZ, cependant nous pouvons nous prévaloir d'avoir mené les essais (protocole et qualité des résultats reconnus par l'ANSES) et discussions avec la DGS (donc potentiellement d'avoir une meilleure interprétation sur l'application de cette autorisation).

**Avis de l'ANSES du 25 juillet 2024 relatif « à la détermination de valeurs sanitaires maximales (VMAX) pour la desphényl-chloridazone et la méthyl-desphényl-chloridazone, métabolites de la chloridazone, dans les eaux destinées à la consommation humaine »**

<https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2023SA0041-b.pdf>

Il est indiqué dans la conclusion de cet avis, bien que « Elle souligne qu'une VTi est moins robuste qu'une valeur toxicologique de référence (VTR) car associée à un niveau de confiance faible », « L'Agence adopte les conclusions du CES VSR et du CES « Eaux » ainsi que la proposition de retenir une VMAX pour chacun des deux métabolites de la chloridazone DPC et MDPC, respectivement de 11 µg. L-1 et 110 µg. L-1 ».

Ainsi, les Valeurs Sanitaires Transitoires (VST) qui avaient été proposées aux ARS dans l'instruction du 24 mai 2022 ne sont donc plus applicables pour ces deux métabolites. Il sera donc possible de demander des dérogations de distribution d'eau en cas de non-conformités liées à ces métabolites, si leurs concentrations sont inférieures à ces VMax, et non plus à 3 µg/l qui était la VST pour ces composés.

**Règlement délégué (UE) 2024/370 de la Commission du 23 janvier 2024 complétant la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant des procédures d'évaluation de la conformité pour les produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine, ainsi que des règles relatives à la désignation des organismes d'évaluation de la conformité qui participent à ces procédures**

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L\\_202400370](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400370)

Ce règlement doit être appliqué avant tout par les fabricants de produits en contact avec l'eau. Il établit des *procédures d'évaluation de la conformité pour les produits en contact avec l'eau potable* et des règles pour la désignation des organismes d'évaluation.

**Points clés :**

- Définit deux procédures d'évaluation selon le groupe de risque du produit.
- Exige une déclaration UE de conformité pour les produits conformes.
- Détaille les exigences pour les autorités notifiantes et les organismes notifiés.
- Précise le processus de notification et d'attribution des numéros d'identification.
- Établit des règles pour les modifications et retraits de notifications.

**Annexe :** Modèle de déclaration UE de conformité.

**Application :**

- À partir du 31 décembre 2026.
- Exception jusqu'au 31 décembre 2032 pour certains produits conformes aux exigences nationales.

**Règlement délégué (UE) 2024/371 de la Commission du 23 janvier 2024 complétant la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant des spécifications harmonisées pour le marquage des produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine**

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L\\_202400371](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400371)

Ce règlement doit être appliqué avant tout par les fabricants de produits en contact avec l'eau, t. Cette réglementation va en particulier progressivement, à partir du 1er janvier 2027, remplacer les Attestations de Conformités Sanitaires françaises (et équivalents dans les autres pays européens).

Ce texte concerne les spécifications du marquage des produits :

**Symbole**

- Un symbole spécifique doit être apposé sur les produits
- Hauteur minimale de 5 mm
- Doit être visible, lisible et indélébile

**Mention**

- "Convient pour l'eau potable" doit accompagner le symbole
- En majuscules, police Helvetica Bold, taille minimale de 5 mm
- Langues requises selon l'État membre de commercialisation

### **Application du marquage**

- Sur le produit, l'emballage et la documentation
- Possibilité d'utiliser d'autres étiquettes sans nuire à la visibilité du marquage
- Tous les éléments du marquage doivent être regroupés

### **Entrée en vigueur et application**

- Applicable à partir du 31 décembre 2026
- Obligatoire et directement applicable dans tous les États membres

**Décision d'exécution 2024/367/UE de la Commission du 23 janvier 2024 portant modalités d'application de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant les listes positives européennes des substances de départ, des compositions et des constituants dont l'utilisation est autorisée pour la fabrication de matériaux ou de produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32024D0367>

**Décision d'exécution 2024/368/UE de la Commission du 23 janvier 2024 portant modalités d'application de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les procédures et méthodes d'essai et d'acceptation des matériaux finaux utilisés dans les produits entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine**

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L\\_202400368](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400368)

Ces décisions visent avant tout par les fabricants de produits en contact avec l'eau et va en particulier progressivement, à partir du 1er janvier 2027, remplacer les Attestations de Conformités Sanitaires françaises (et équivalents dans les autres pays européens).

La seconde décision a pour objectif d'établir les procédures et méthodes d'essai et d'acceptation des matériaux finaux utilisés dans les produits en contact avec l'eau potable.

### **Points clés :**

- Définit des exigences pour 4 catégories de matériaux : organiques, métalliques, cimentaires, émaux/céramiques/inorganiques.
- Catégorisation des produits en groupes de risque selon leur facteur de conversion.
- Examen de la formulation/composition des matériaux.
- Essais de migration pour analyser les substances libérées dans l'eau.
- Critères d'acceptation basés sur des limites de concentration au robinet.
- Évaluation de paramètres comme odeur, saveur, couleur, turbidité.
- Tests de stimulation de la croissance microbienne pour certains matériaux.

4 annexes détaillant les procédures spécifiques pour chaque catégorie de matériaux.

**Applicable** à partir du 31 décembre 2026.

**Décision déléguée (UE) 2024/1441 de la Commission du 11 mars 2024 complétant la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil en établissant une méthode de mesure des microplastiques dans l'eau destinée à la consommation humaine**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX:32024D1441>

### **Points clés**

- Adoption d'une méthode standardisée pour mesurer les microplastiques dans l'eau potable.
- Applicable aux particules de 20 µm à 5 mm et aux fibres de 20 µm à 15 mm.
- Prélèvement par filtration d'au moins 1 000 litres d'eau.
- Analyse par micro-spectroscopie vibrationnelle (FTIR, Raman).
- Classification des microplastiques par taille, forme et composition.

### **Procédure**

- Filtration de l'eau à travers une cascade de 4 filtres.
- Analyse des particules collectées par microscopie et spectroscopie.
- Identification des polymères par comparaison avec une bibliothèque de spectres.
- Classification des particules/fibres selon leur taille, forme et composition.
- Expression des résultats en nombre de microplastiques par m<sup>3</sup> d'eau.

## **Exigences**

- Précautions pour éviter la contamination des échantillons.
- Contrôles de récupération et blancs analytiques.
- Sous-échantillonnage limité à 20% minimum de la surface du filtre.
- Documentation détaillée de la procédure et des résultats.

### **Instruction n° DGS/EA4/2024/30 du 12 mars 2024 relative à la gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exclusion des eaux conditionnées**

<https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2024/2024.6.sante.pdf>

La présente instruction vient préciser les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence de composés perfluorés (PFAS) dans les eaux destinées à la consommation humaine. Les modalités de gestion décrites sont mises en œuvre par les agences régionales de santé en lien avec les personnes responsables de la production et/ou de la distribution d'eau au titre du Code de la santé publique. Cette instruction s'applique aux eaux destinées à l'alimentation humaine, distribuées par un réseau public. Les eaux conditionnées n'entrent pas dans le champ d'application de cette instruction.

Cette instruction vise à préciser les recommandations de gestion des situations locales de non-conformités pour les PFAS dans les EDCH, pour mise en œuvre en lien avec les préfets. Compte tenu des incertitudes scientifiques concernant cette famille de substances, elle vise également à vous informer des expertises sanitaires en cours.

La principale recommandation consiste à ne pas imposer de restrictions d'usages en cas de non-conformité, comme l'indique l'extrait ci-dessous de l'instruction :

« Sous réserve des valeurs maximales observées ou de la présence marquée de certains PFAS (PFOS - sulfonate de perfluorooctane et PFOA - acide perfluorooctanoïque - notamment), les préconisations du plan d'actions PFAS appliqué en région Auvergne-Rhône-Alpes sont celles à privilégier, en particulier l'absence de restriction des usages de l'eau dans l'attente des conclusions des expertises Anses et HCSP.

En effet, en l'état actuel des connaissances portées par les ARS à la DGS, une position différente pour ces nouvelles situations ne semble pas justifiée. Ces recommandations nationales sont transitoires et seront adaptées le cas échéant à la lumière des travaux de l'Anses et du HCSP ».

Il est rappelé que des valeurs guides sanitaires dans les EDCH définies par l'ANSES seront disponibles mi-2025.





