

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2022

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

COBAN pour le contrat d'Audenge

© SUEZ / Giulia Frigieri



Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés	8
1.3	Les indicateurs de performance	9
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	10
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP	11
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	11
2	 Présentation du service	13
2.1	Le contrat	15
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	16
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat	16
2.2.2	La gestion de crise	17
2.2.3	La relation clientèle	18
2.3	L'inventaire du patrimoine	19
2.3.1	Le système d'eau potable	19
2.3.2	Les biens de retour	19
3	 Qualité du service	29
3.1	Le bilan hydraulique	31
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	31
3.1.2	Les volumes prélevés	32
3.1.3	Les volumes d'eau potable produits	33
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	34
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	34
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	36
3.1.7	L'ILC et rendement grenelle 2	39
3.1.8	Les volumes de pointes	39
3.2	La qualité de l'eau	40
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	40
3.2.2	Le plan vigipirate	41
3.2.3	La ressource	42
3.2.4	La production	43
3.2.5	La distribution	43
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	45
3.3	Le bilan d'exploitation	46
3.3.1	La consommation électrique	46
3.3.2	Les autres interventions sur les installations	46
3.3.3	Les interventions sur le réseau de distribution	47
3.3.4	La recherche des fuites	48
3.4	Le bilan de la relation client	49
3.4.1	Le nombre de clients	49
3.4.2	Le nombre d'abonnés	49
3.4.3	Les volumes vendus	50
3.4.4	Les volumes vendus aux gros consommateurs	50
3.4.5	La typologie des contacts clients	51
3.4.6	Les principaux motifs de dossiers clients	51
3.4.7	L'activité de gestion clients	52
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement	53
3.4.9	Le fonds de solidarité	54
3.4.10	Les dégrèvements	54
3.4.11	La mesure de la satisfaction client	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.....	63
4.2	Les reversements.....	72
4.2.1	Les reversements à la collectivité	72
4.2.2	Les reversements de T.V.A.....	72
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	73
4.3.1	La situation sur les compteurs	74
4.4	Les investissements contractuels	75
4.4.1	Le renouvellement	75
4.4.2	Le remplacement en domaine privé	76

5 | Votre délégataire 77

5.1	Notre organisation.....	79
5.1.1	La Région.....	79
5.1.2	Nos implantations.....	80
5.1.3	Nos moyens humains	81
5.1.4	Nos moyens matériels.....	82
5.1.5	Nos moyens logistiques.....	82
5.2	La relation clientèle	84
5.2.1	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation... 84	
5.2.2	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	85
5.2.3	Faciliter la relation avec nos clients.....	86
5.2.4	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	89
5.2.5	Informier et alerter nos clients.....	90
5.2.6	Ecouter nos clients pour nous améliorer	91
5.2.7	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	92
5.3	Notre système de management	93
5.4	Notre démarche développement durable.....	100

6 | Annexes 107



Synthèse de l'année

1.1 L'essentiel de l'année

2022	
Mois	
Janvier	AEP CE Lubec - changement de l'armoire électrique. Fuite importante sur l'interconnexion entre Audenge et Biganos.
Mai	Changement de la porte d'entrée du surpresseur crabitaire après vandalisme.
Octobre	Changement de la vanne sur crabitaire d'alimentation.
Décembre	Canalisation d'alimentation du CE HS ; trou dans le génie civil. Changement du point d'injection chlore au CE Lubec.

1.2 Les chiffres clés



4 658 clients desservis

485 820 m³ d'eau facturée



68,8 % de rendement du réseau de distribution

7,86 m³/km/j de pertes en réseau



85,3 km de réseau de distribution d'eau potable

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques



1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité.

(2) : producteur de l'information = Agence Régionale de Santé (ARS).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2021	2022	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	8 801	9 351	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	4 419	4 658	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	85,97	85,3	km	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	69,25	68,8	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110	110	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0	0	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	7,37	8,03	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	7,13	7,86	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	5	10	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)	0,0007	0,0004	Euros par m ³ facturés	A

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

1.3.2 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	2021	2022	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	15,16	20,18	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,86	1,5	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	Nombre	A

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

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

1.3.3 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	2022	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A



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	01/01/2010	31/12/2022	Affermage
Avenant n°01	01/01/2020	31/12/2022	AVENANT DE TRANSFERT DE COMPETENCE EAU A LA COBAN

IDENTIFICATION	
Collectivité ou Syndicat	Commune d'AUDENGE pour la COBAN
Représentant	M. Bruno LAFON - Président
Exercice concerné	2022
Nature du service	Production, traitement et distribution publique d'eau potable
Commune desservie	AUDENGE
Service délégué	SUEZ

VOS INTERLOCUTEURS			
Site	Nom	Fonction	Coordonnées
AGENCE GIRONDE PERIGORD LIMOUSIN CHARENTE	F. BERNET	Directeur d'Agence	06 30 51 33 71
	M. DUBANCHET	Chargé de Contrat	06 77 71 95 43

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'Agence Gironde Périgord Limousin Charente

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

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

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

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

Agence Gironde Périgord Limousin Charente (Secteur Bassin)



2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

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

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

Plusieurs objectifs avaient été préalablement définis comme :

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

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

2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Les appels téléphoniques sont traités par le Centre de Relation Client Multicanal.

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

Le Centre de Relation Client Multicanal est joignable aux numéros suivants :

<u>Pour toute demande ou réclamation :</u>	 0 977 408 408 <small>APPEL NON SURTAXE</small>
<u>Pour toutes les urgences techniques :</u>	 0 977 401 117 <small>APPEL NON SURTAXE</small>

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

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

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

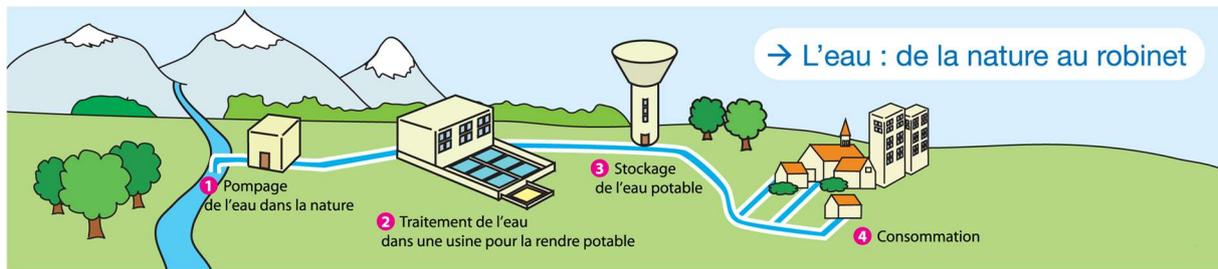
Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

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

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

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES 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
AUDENGE	LE LUBEC	750	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	PVC	Total
<50 mm	-	17	370	387
50-99 mm	5 018	62	13 372	18 451
100-199 mm	15 286	-	27 954	43 240
200-299 mm	18 516	-	4 613	23 129
Inconnu	-	-	134	134
Total	38 819	79	46 442	85 341

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 rétrocédé à la collectivité.

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

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

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	85 975
Régularisations de plans	- 634
Situation actuelle	85 341

Le tableau, ci-dessous, présente les principales mises à jour effectuées sur l'année 2022.

Ces données n'ont pas vocation à être exhaustives. Le linéaire du réseau varie en fonction des demandes de mises à jour (réception de plans de récolement, retour d'informations du terrain, information provenant directement de la collectivité, mise en cohérence de la base de données, intégration d'archives).

Les régularisations de travaux correspondent à des modifications impactant soit le linéaire (ajout/suppression), soit la mise à jour attributaire (matériaux, diamètre, date de pose, emplacement des réseaux).

Type travaux	Technique	Description	Linéaire (ml)	
			En service	Hors service
Sortie du réseau dans l'inventaire		AUDENGE FIN DE CONTRAT	170682	10506
		FIN DE CONTRAT	170682	10506

• 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				
AUDENGE	Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
AUDENGE	Equipements de mesure de type compteur	7	7	0,0%
AUDENGE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	181	182	0,6%
AUDENGE	Régulateurs débit	1	1	0,0%
AUDENGE	Vannes	381	381	0,0%
AUDENGE	Vidanges, purges, ventouses	81	81	0,0%

• LES BRANCHEMENTS

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

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

Les branchements			
Type branchement	2021	2022	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	3 898	3 929	0,8%

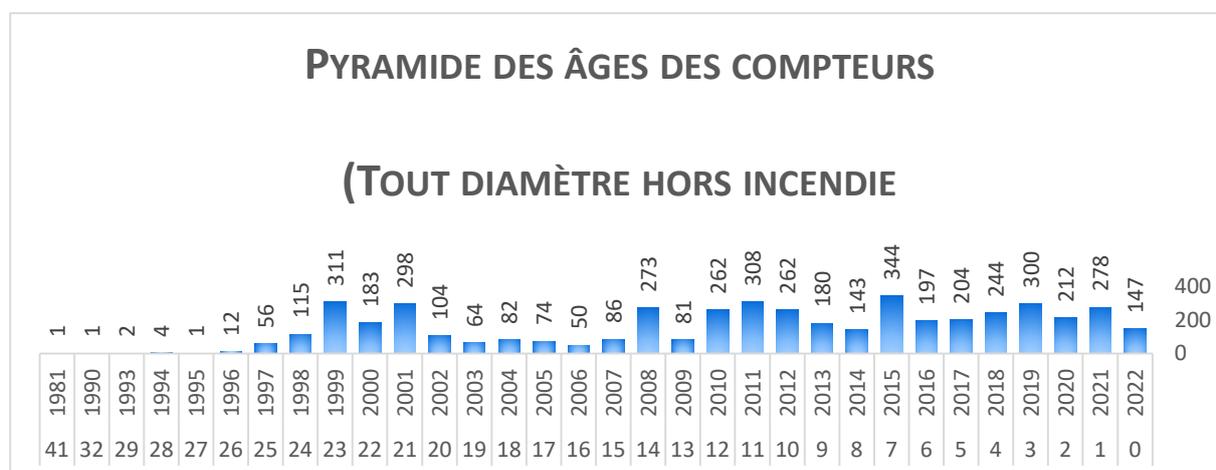
• LES COMPTEURS

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	-	1 155	23	3	1 181
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	1 038	30	-	1 068
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	1 150	35	1	1 186
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	351	5	0	356
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	1 063	4	-	1 067
Eau froide	F > 25 ans	-	21	-	-	21
Eau froide	Inconnu	0	-	-	-	0
Incendie	A 0 - 4 ans	-	1	-	-	1
Incendie	B 5 - 9 ans	-	-	-	1	1
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	-	2	2
Incendie	D 15 - 19 ans	-	-	-	1	1
Total		0	4 779	97	8	4 884



- **LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

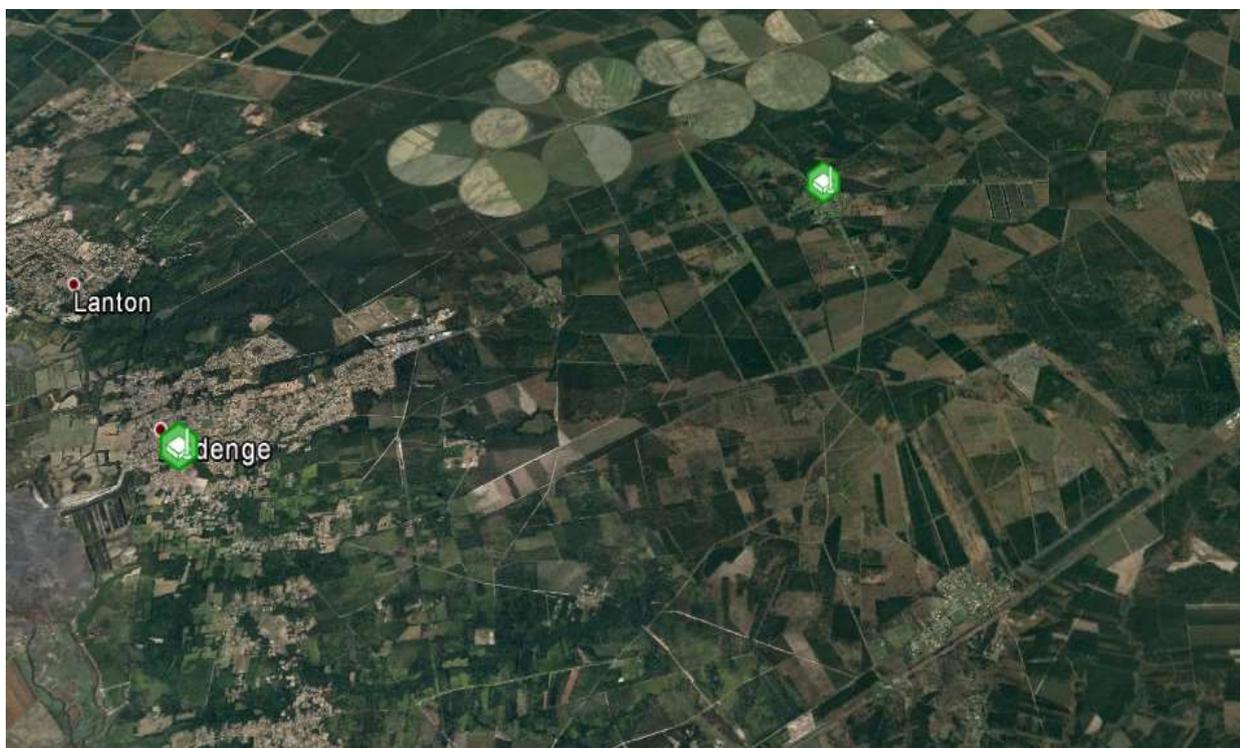
Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine concédé :

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2021	2022	N/N-1 (%)
Inconnu	2	0	-100,0%
12 à 15 mm	4 586	4 779	4,2%
20 à 40 mm	94	97	3,2%
>40 mm	8	8	0,0%
Total	4 690	4 884	4,1%

- **LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE**

DEPLOIEMENT DE L'INFRASTRUCTURE DE REPECTEURS

Au 31 décembre 2022, 2 récepteurs sont installés et supervisés sur l'ensemble du territoire :



LE DEPLOIEMENT DES EMETTEURS

Au 31 décembre 2022, 68 compteurs communaux sont équipés de télérelève.

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

LA PERFORMANCE RADIO

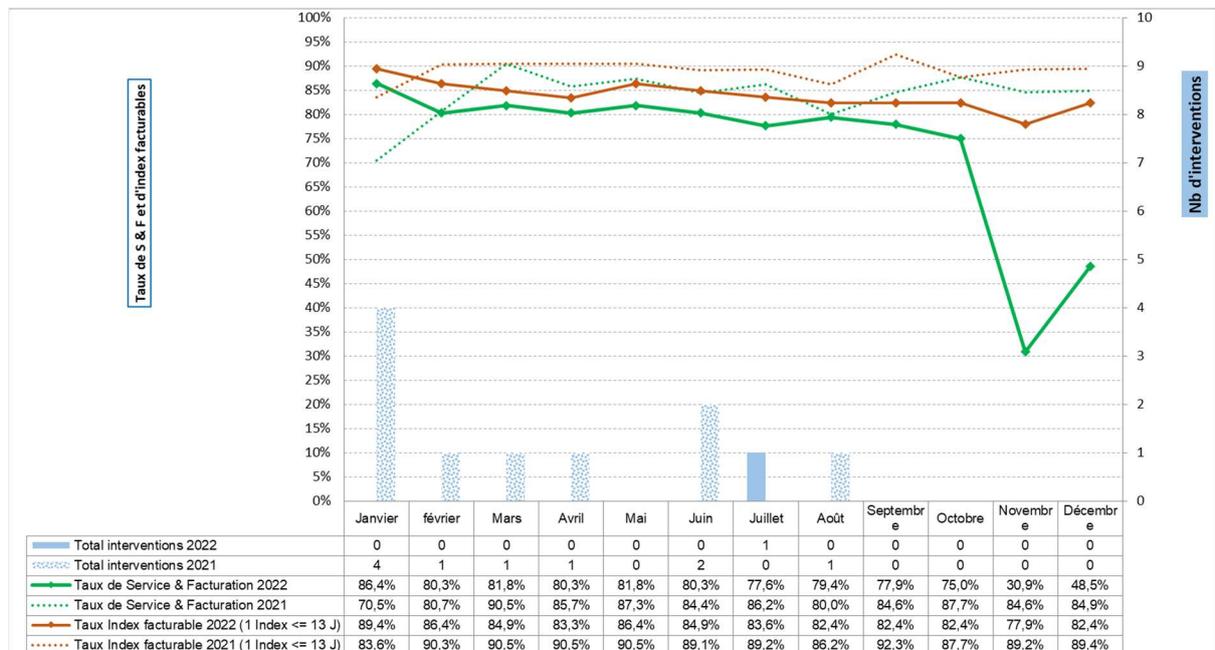
On distingue 3 niveaux de performance :

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

Table de performance émetteur :

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

Taux de service Télérelève sur 2022 :



MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS

En 2022, 1 intervention de maintenance sur les équipements télérelève a été réalisée :

compteur remplacer avec émetteur TéléR.	0
déplacement improductif	0
émetteur TéléR. poser (sans compteur)	1
émetteur TéléR. renouveler (sans compteur)	0
émetteur TéléR. reparamétrer	0
Total interventions 2022	1

SERVICES TELERELEVE

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

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

Pour l'année 2022 :

- **39** alertes Fuite ont été envoyées en 2022 pour **7** abonnés, soit en moyenne **5,6** alertes Fuite/abonné concerné,
- **0** alerte Surconsommation ont été envoyées en 2022.

Nb d'alertes / Mois	Fuite		Total Fuite	Total général
	COURRIER	MAIL SMS		
Janvier		2 1	3	3
Février	2	3 1	6	6
Mars	5		5	5
Avril	2	2 1	5	5
Mai	4	3 2	9	9
Juin	2		2	2
Juillet	2		2	2
Août	1		1	1
Octobre	3		3	3
Novembre	1		1	1
Décembre	2		2	2
Total général	24	10 5	39	39

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable

Partie	Descriptif	2022
connaissance et de gestion des réseaux		
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)	0
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)	65
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	110



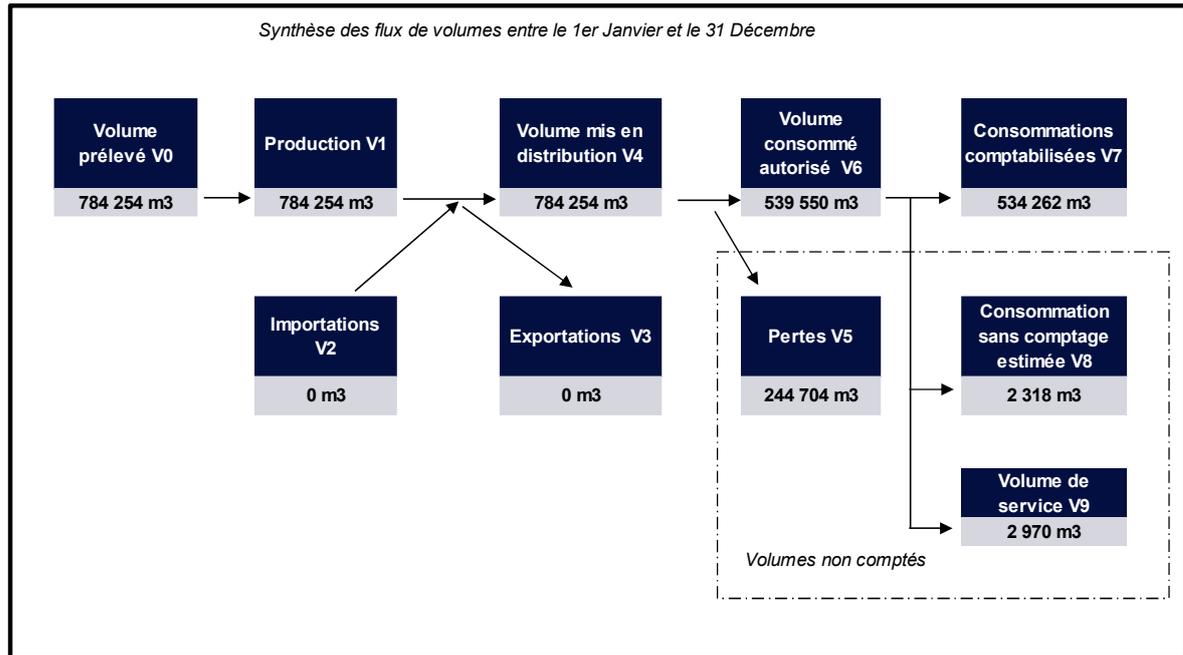
Qualité du service

3.1 Le bilan hydraulique

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

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

Synthèse des flux de volumes entre le 1er Janvier et le 31 Décembre



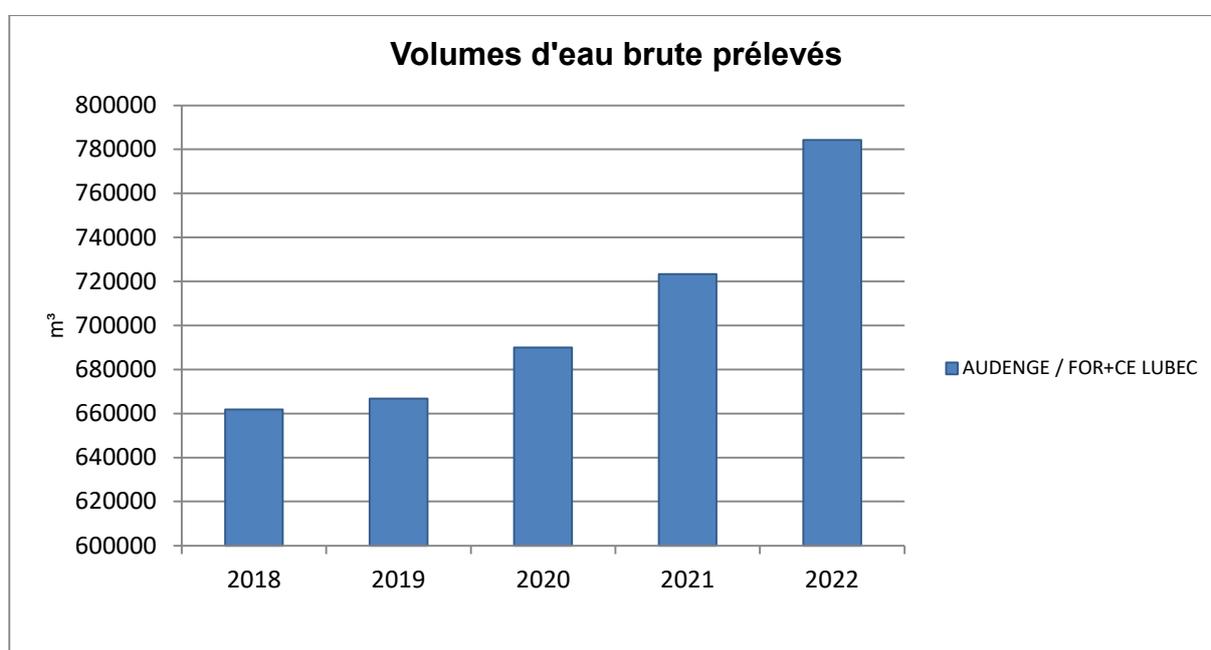
Les données utilisées dans cette synthèse sont les volumes pris sur une année civile (1er janvier au 31 décembre), seul le volume consommé autorisé est une donnée calculée. Pour cela, nous avons utilisé la méthode M3 à rendement constant.

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

3.1.2 Les volumes prélevés

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

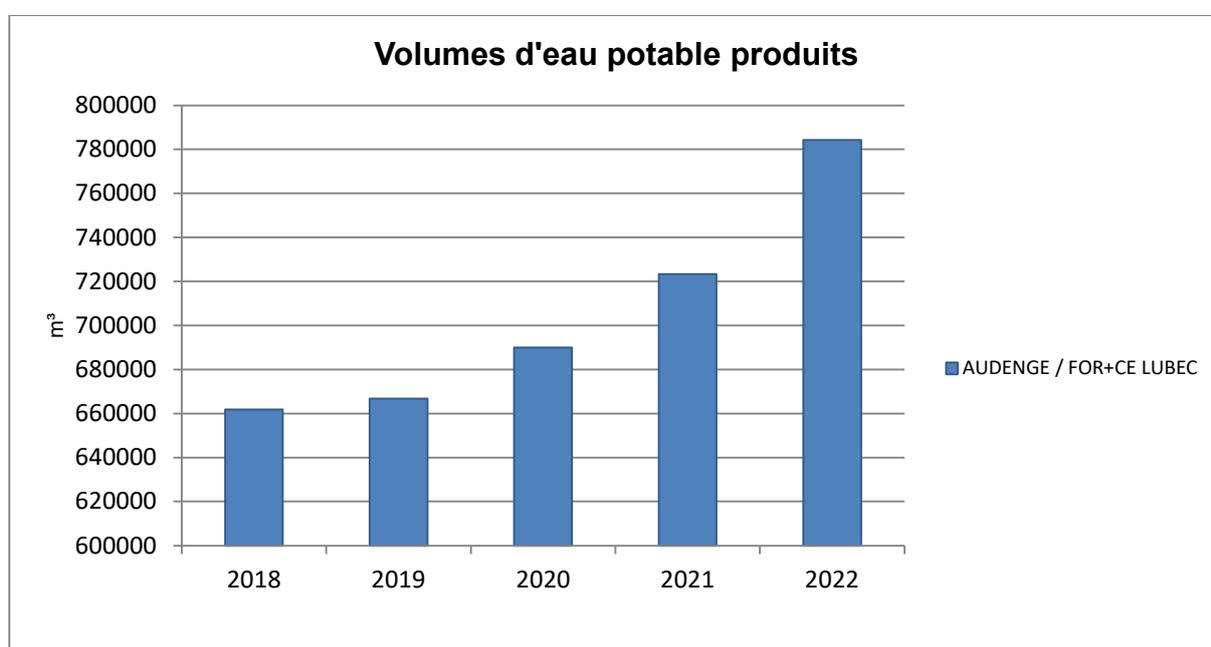
Volumés d'eau brute prélevés (m ³)							
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
AUDENGE	FOR+CE LUBEC	661 883	666 716	689 991	723 340	784 254	8,4%
Total des volumes prélevés		661 883	666 716	689 991	723 340	784 254	8,4%



3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

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

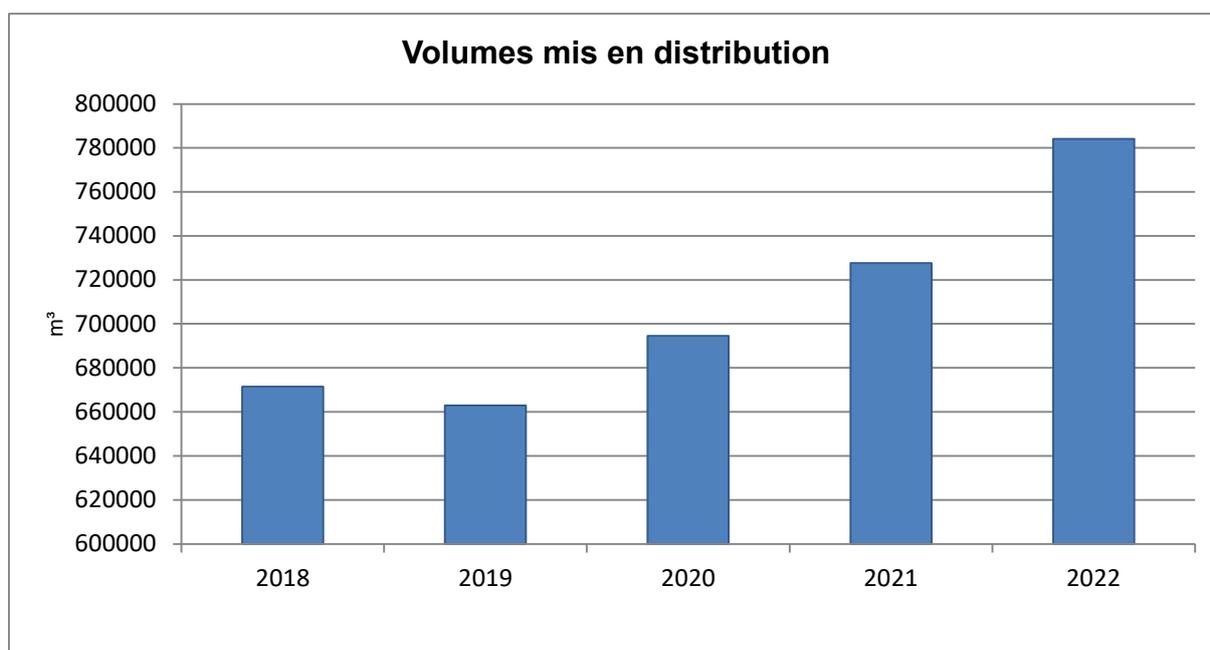
Volumes eau potable produits (m ³)							
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
AUDENGE	FOR+CE LUBEC	661 883	666 716	689 991	723 340	784 254	8,4%
Total des volumes produits		661 883	666 716	689 991	723 340	784 254	8,4%



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

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

Volumes mis en distribution (m ³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	671 523	662 930	694 615	727 656	784 065	7,8%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	-
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	671 523	662 930	694 615	727 656	784 065	7,8%



3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement

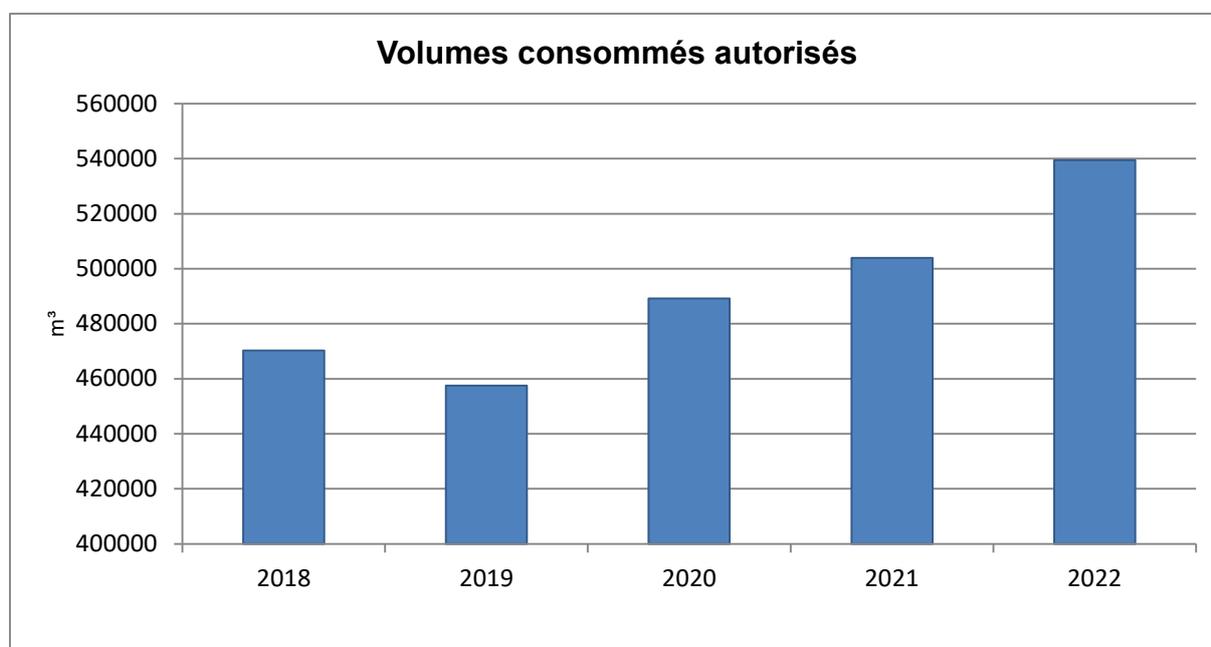
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement 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 relevés 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 ³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	462 544	447 913	480 657	496 436	534 131	7,6%
- dont Volumes consommés avec comptage (E')	462 544	447 913	480 657	496 436	534 131	7,6%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0	0	0	0	-
Volumes consommés sans comptage (F)	1 878	4 398	3 438	3 198	2 318	- 27,5%
Volumes de service du réseau (G)	5 830	5 244	5 150	4 269	2 970	- 30,4%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	470 252	457 555	489 245	503 903	539 419	7,0%



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

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

L'indice linéaire de pertes en réseau représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en $m^3/km/jour$ et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Les pertes d'eau potable en réseau sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ils se décomposent en :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, **l'indice linéaire des volumes non comptés** intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en $m^3/km/jour$ et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

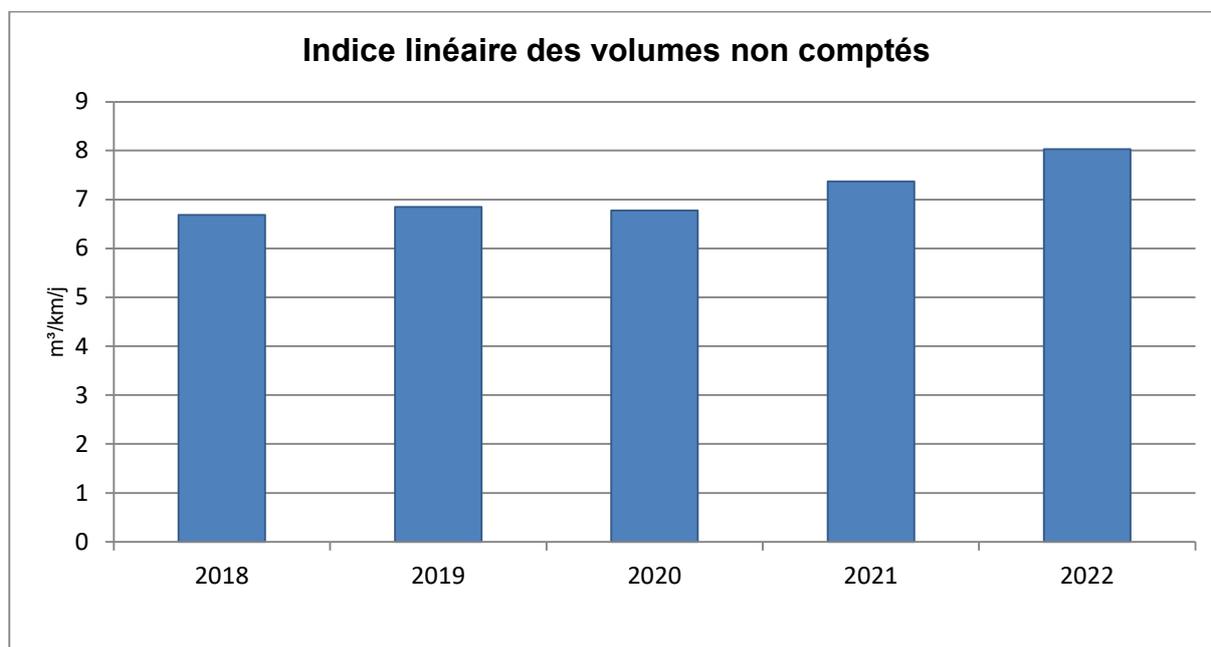
Les volumes non comptés intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion).

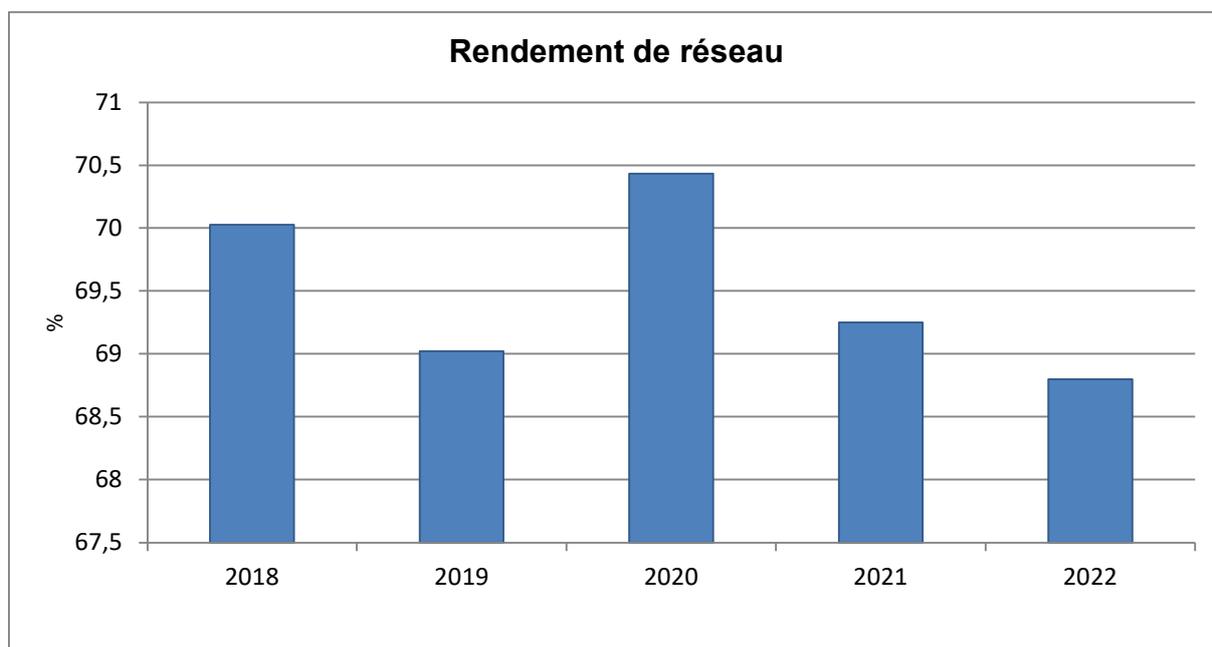
Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommé avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable.

Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	671 523	662 930	694 615	727 656	784 065	7,8%
Volumes comptabilisés (E)	462 544	447 913	480 657	496 436	534 131	7,6%
Volumes consommés autorisés (H)	470 252	457 555	489 245	503 903	539 419	7,0%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	201 271	205 374	205 370	223 753	244 645	9,3%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	208 979	215 016	213 958	231 220	249 933	8,1%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	85,685	86,02	86,268	85,975	85,3	- 0,8%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	366	365	365	0,0%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	0	0	0	0	0	-
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	6,44	6,54	6,5	7,13	7,86	10,2%
Objectif contractuel Indice linéaire des volumes non comptés	0	0	0	0	0	-
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,68	6,85	6,78	7,37	8,03	8,9%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	470 252	457 555	489 245	503 903	539 419	7,0%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	-
Volumes eau potable produits (A)	671 523	662 930	694 615	727 656	784 065	7,8%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	-
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	70,03	69,02	70,43	69,25	68,8	- 0,7%



3.1.7 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	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	470 251,95	457 555,44	489 245,25	503 902,51	539 419,35	7,0%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	85,7	86	86,3	86	85,3	- 0,8%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	15	14,6	15,5	16,1	17,3	7,9%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	0	0	75	80	80	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	68,01	67,91	68,11	68,21	68,47	0,4%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	70,03	69,02	70,43	69,25	68,8	- 0,7%

3.1.8 Les volumes de pointes

Jour de pointe :		17-juil.-22
Sites	Production journalière (m3/j)	
AEP LUBEC	3207	
Total	3207	

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

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

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

Evolutions en 2023 :

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

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

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

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

D'autre part, ce même arrêté du 30 décembre 2022 « relatif aux limites et références de qualité » introduit des modifications concernant certains paramètres, applicables dès le 1^{er} 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^{er} janvier 2026. Cependant, les ARS ont la possibilité d'inclure certains de ces paramètres dans les contrôles en cas de suspicion ou de présence de non-conformité.

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

3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

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

3.2.3 La ressource

- **LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES**

L'eau produite est captée dans la nappe de l'Oligocène par le forage de Lubec.

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

PERIMETRE DE PROTECTION

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

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

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

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

Unité de production	Type	Année	Indice BRGM	Avis hydrogéologique agréé	Avis CDH / CODERST	Arrêté DUP	Etat de la procédure	Périmètre
Lubec	forage	1974	BSS001ZFFC	24/02/2007	19/02/2009	30/03/2009	Procédure terminée (captage public)	oui

Ressource	Autorisation prélèvement forage	Type de périmètre	Couche captée	Q aut (m3/h)	Q aut (m3/j)	Q aut (m3/an)	Traitement
Lubec	04/04/2011	Immédiat	Oligocène littoral	150	3 500	410 000	Désinfection

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	% Référence	Nbr NC	% Conformité	Nbr	Nbr HR	% Référence	Nbr NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	4	0	100,0%	0	100,0%	6	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	4	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	-	100,0%
Paramètre	Microbiologique	20	0	100,0%	0	100,0%	29	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	344	0	100,0%	0	100,0%	4	0	100,0%	-	100,0%

3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution						
Type	Analyses	Contrôle sanitaire				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	18	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	20	5	75,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	84	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	255	5	98,0%	0	100,0%

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

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

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
AUDENGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/06/2022	AUDENGE - BOURG (0059)	Température De L'Eau	25.4	degré Celsius		25
AUDENGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/06/2022	AUDENGE - BOURG (0059)	Température De L'Eau	32.9	degré Celsius		25
AUDENGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/06/2022	AUDENGE - ECOLE (3568)	Température De L'Eau	25.6	degré Celsius		25
AUDENGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/07/2022	AUDENGE - ECOLE (3568)	Température De L'Eau	25.5	degré Celsius		25
AUDENGE	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/07/2022	AUDENGE - BOURG (0059)	Température De L'Eau	25.3	degré Celsius		25

Pendant la période estivale, il a été enregistré 5 dépassements de la valeur de référence sur le paramètre température (référence : 25°C).

• **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

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

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

Elle précise les modalités de :

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

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.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	20	0	100%
Physico-chimique	8	0	100%

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)							
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
AUDENGE	FOR+CE LUBEC	260 470	266 051	256 940	259 139	-	- 100,0%
AUDENGE	SURP AUDENGE	39 050	38 069	41 524	48 273	-	- 100,0%
Total		299 520	304 120	298 464	307 412	-	- 100,0%

3.3.2 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 :

3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution

- LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2021	2022	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	2	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	réparés	10	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	3	-	-100,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	14	12	-14,3%
Branchements	créés	48	31	-35,4%
Branchements	modifiés	4	11	175,0%
Branchements	renouvelés	6	5	-16,7%
Compteurs	déposés	4	3	-25,0%
Compteurs	posés	138	201	45,7%
Compteurs	remplacés	101	97	-4,0%
Devis métrés	réalisés	60	39	-35,0%
Enquêtes	Clientèle	351	268	-23,6%
Fermetures d'eau	à la demande du client	1	2	100,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	11	6	-45,5%
Remise en eau	sur le réseau	3	3	0,0%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	-	1	-
Réparations	fuite sur branchement	24	19	-20,8%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	7	7	0,0%
Autres		308	256	-16,9%
Total actes		1 096	961	-12,3%

3.3.4 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	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
fuite sur réseau distribution (suite à recherche de fuite)	-	-	18	0	2	-
Linéaire de réseau ausculté (ml)	37 063	34 638	9 434	0	3500	-

3.4 Le bilan de la relation client

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

3.4.1 Le nombre de clients

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

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

Le nombre de clients est détaillé dans le tableau suivant :

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

Le nombre de clients	
Désignation	2022
Particuliers	4 458
Collectivités	65
Professionnels	135
Total	4 658

3.4.2 Le nombre d'abonnés

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

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

Nombre d'abonnés			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	4 382	4 640	5,9%
Autres abonnements	37	18	- 51,4%
Total	4 419	4 658	5,4%

3.4.3 Les volumes vendus

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

Les classes clients sont les suivantes :

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

Volumes vendus (m ³)						
Désignation	2018	2019	2020	2021	2022	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	357 308	362 418	391 204	419 429	429 140	2,3%
Volumes vendus aux collectivités	10 656	11 195	12 210	13 538	18 188	34,3%
Volumes vendus aux professionnels	37 240	34 976	30 828	46 861	38 492	- 17,9%
Volumes vendus aux autres clients	2 272	-	-	-	-	-
Total des volumes vendus	407 476	408 589	434 242	479 828	485 820	1,2%

3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

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

Les volumes vendus aux gros consommateurs	
Désignation	2022
Volumes vendus aux clients > 6000 m ³	15 228

Liste des consommations > à 6 000 m³

AUDENGE

Code Insee	Commune Site	Classe Client	Adresse Site	Volume 2022
33019	AUDENGE	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	RES DOMAINE DES PLATANES	7 829
33019	AUDENGE	Collectivité	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	7 399
Total général				15 228

3.4.5 La typologie des contacts clients

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	2 116
Courrier	176
Internet	597
Visite en agence	21
Total	2 910

3.4.6 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	624	13
Facturation	240	211
Règlement/Encaissement	396	25
Prestation et travaux	18	-
Information	1 272	-
Dépose d'index	202	-
Technique eau	158	139
Total	2 910	388

3.4.7 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion				
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)	
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	3 591	3 303	-8,0%	
Nombre d'abonnés mensualisés	2 686	2 813	4,7%	
Nombre d'abonnés prélevés	479	483	0,8%	
Nombre d'échéanciers	76	73	-3,9%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	9 720	10 246	5,4%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	333	330	-0,9%	
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	119	127	6,7%	
Nombre total de factures comptabilisées	10 172	10 703	5,2%	

3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2022
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	40 108,49
Créances irrécouvrables (€)	5 413,31
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	11 700,07
CA TTC hors travaux de l'année N -1	780 998,74
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,69
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,5

3.4.9 Le fonds de solidarité

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

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).

Le fonds de solidarité			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	5	10	100,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	1	3	200,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	341,65	218,89	- 35,9%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	323,84	207,48	- 35,9%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	193,83	118,82	- 38,7%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-	-	-
Montant Total HT "solidarité"	323,84	207,48	- 35,9%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0,0007	0,0004	- 42,4%

3.4.10 Les dégrèvements

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

Les dégrèvements			
Désignation	2021	2022	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	25	20	- 20,0%
Volumes dégrévés (m ³)	7 702	8 888	15,4%

3.4.11 La mesure de la satisfaction client

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

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

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

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

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

> La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 1 371 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ en Région Nouvelle Aquitaine.

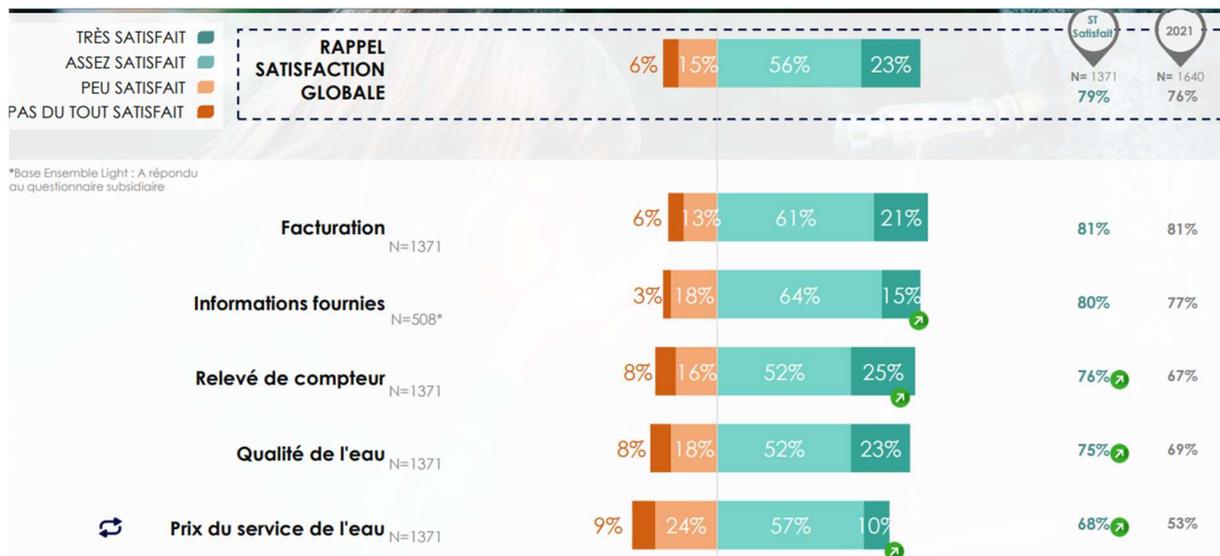
Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

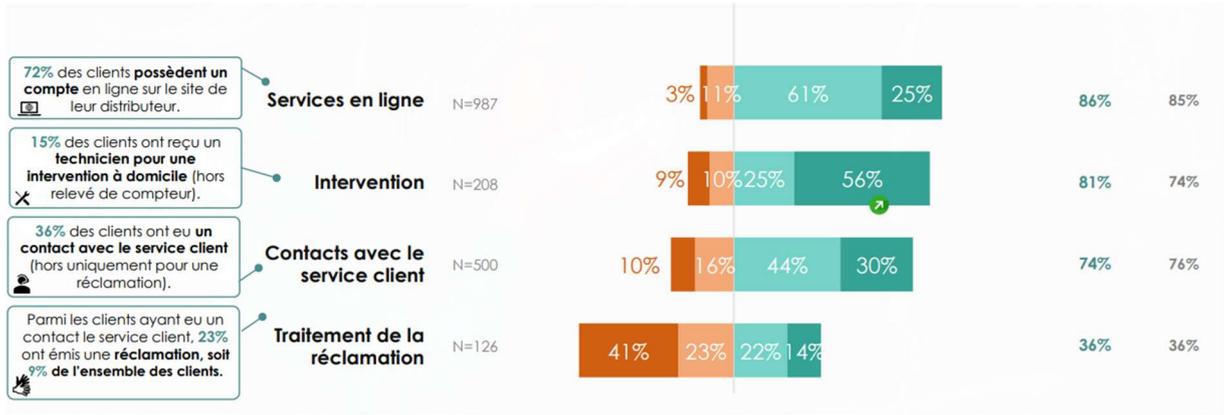
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Stabilité de la satisfaction clients :

Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 79% des clients se déclarent satisfaits (76% en 2021). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

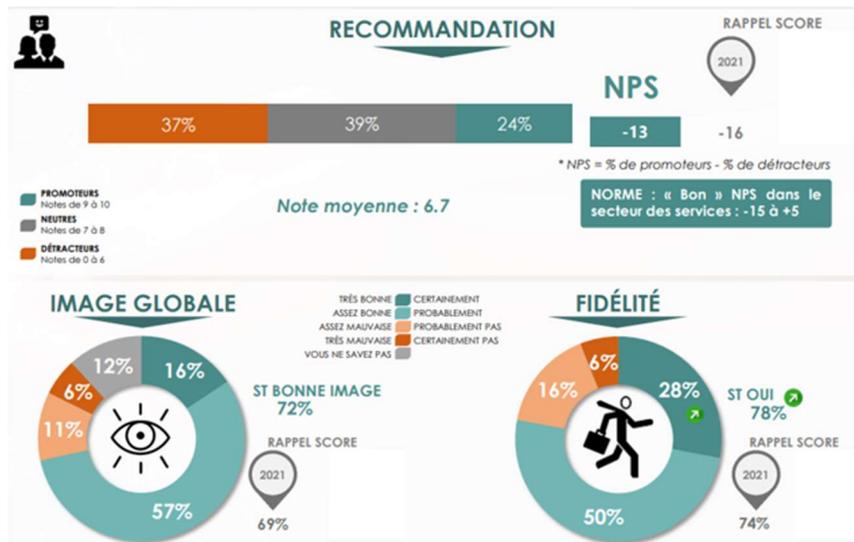
- les services en ligne : satisfaction excellente : 86% (versus 85% en 2021). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.





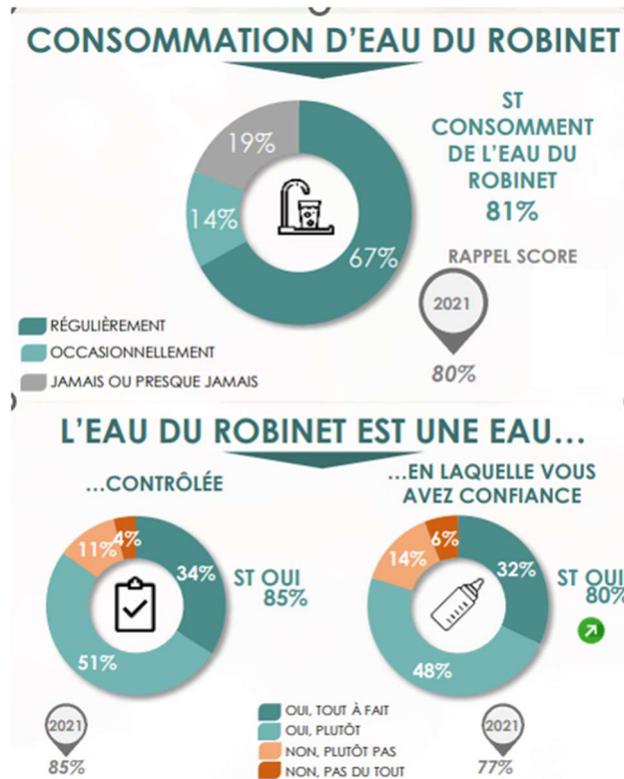
> Une image solide du fournisseur d'eau

72% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau (versus 69% en 2021). L'intention de fidélité à SUEZ reste forte : 78% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre (versus 74% en 2021).



> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

75% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score hausse par rapport à l'année dernière (69%). 80% des clients ont confiance en l'eau du robinet (versus 77% en 2021).



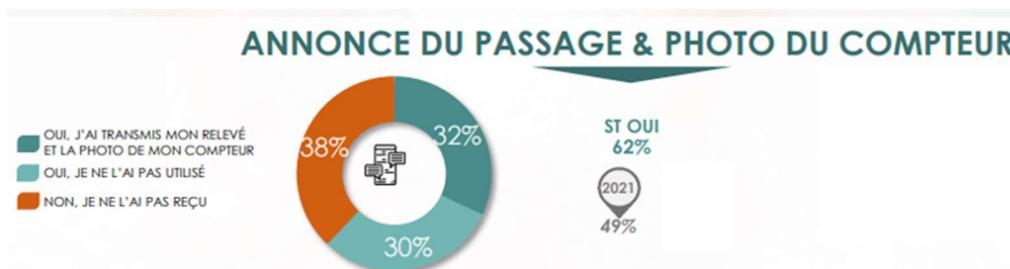
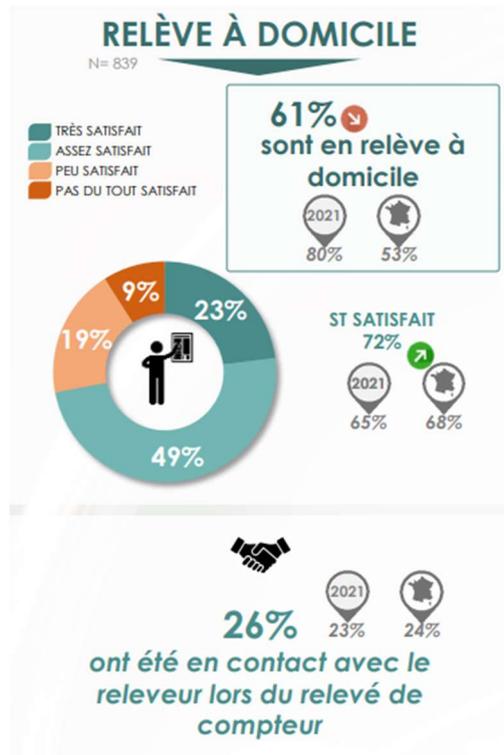
>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 72% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 86% de satisfaits pour le relevé à distance via un compteur équipé du dispositif de télérelève.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 87% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile :

- **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 87% de satisfaction.**
- **L'annonce relève et la possibilité de communiquer son index via la photo compteur a été fortement appréciée cette année : 62% (versus 49% en 2021).**





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 2022

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

en Euros	2021	2022	Ecart en %
PRODUITS	828 723	825 294	-0,4%
Exploitation du service	369 689	376 154	
Collectivités et autres organismes publics	348 516	343 339	
Travaux attribués à titre exclusif	62 460	56 833	
Produits accessoires	48 058	48 968	
CHARGES	851 351	892 183	4,8%
Personnel	179 737	202 071	
Energie électrique	29 945	43 549	
Produits de traitement	1 864	5 122	
Analyses	2 902	3 223	
Sous-traitance, matières et fournitures	86 881	84 684	
Impôts locaux et taxes	2 582	2 014	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	99 753	106 266	
• télécommunication, postes et télégestion	7 582	7 132	
• engins et véhicules	9 212	13 361	
• informatique	58 203	57 500	
• assurance	2 160	2 383	
• locaux	4 425	4 827	
Ristournes et redevances contractuelles	5 496	3 656	
Contribution des services centraux et recherche	15 847	15 905	
Collectivités et autres organismes publics	348 516	343 339	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	9 332	9 472	
• programme contractuel	6 837	6 974	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	15 282	15 588	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	34 028	38 119	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	3 507	3 408	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	8 842	8 794	
Résultat avant impôt	-22 628	-66 889	-195,6%
RESULTAT	-22 628	-66 889	-195,6%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2022

Détail des produits

en Euros	2021	2022	Ecart en %
TOTAL	828 723	825 294	-0,4%
Exploitation du service	369 689	376 154	1,7%
• Partie fixe facturée	96 839	107 099	
• Partie proportionnelle facturée	260 303	259 938	
• Variation de la part estimée sur consommations	12 546	9 118	
Collectivités et autres organismes publics	348 516	343 339	-1,5%
• Part Collectivité	152 957	154 810	
• Redevance prélèvement	42 388	33 628	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	153 170	154 901	
Travaux attribués à titre exclusif	62 460	56 833	-9,0%
• Branchements	62 460	56 833	
Produits accessoires	48 058	48 968	1,9%
• Facturation et recouvrement de la redevance	15 944	16 155	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	2 706	2 837	
• Autres produits accessoires	29 408	29 976	

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 2022

- 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	64
II.	LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION	65
III.	LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES	66
IV.	APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS	70
V.	IMPÔT SUR LES SOCIETES	70
VI.	ANNEXES	
<u>Erreur ! Signet non défini.</u>		

ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2022 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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.

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.

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.

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.

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.

Charges indirectes

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.

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

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

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.

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.

Charges relatives aux renouvellements

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

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

- a. garantie pour continuité du service,
- b. programme contractuel,
- c. fonds contractuel,

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

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

financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

Charges relatives aux investissements contractuels

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

- a. programme contractuel,
- b. fonds contractuel,
- c. annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. investissements incorporels.

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

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

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

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

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

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

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

Charges domaine privé

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4.09%.

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

Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,16% (moyenne des taux ESTER de janvier à novembre 2022 +0.59%) soit 0,43% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

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

Le taux applicable est de 25%.

Année 2022

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Clients eau-asst-PS	4 658,00
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	731,30
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	216,40
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	85,30
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	4 658,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	4 658,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	85,30
Charges facturation encaissement	Client équivalent	5 493,00
Charges informatique / MO	Clients eau-asst-PS	4 658,00
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	784 254,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	9 403,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	220,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	4 658,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	charges travaux facturés	-33 391,37
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	481 954,90
Charges logistique	Sortie de stock	-16 605,42
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-216 775,86
Charges véh, outillages/ MO	Charges Personnel, sous-traitance en exploitation	-110 927,03
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	481 954,90
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	56 832,96

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 0,65% 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 0,46% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 4.09 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

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

La valeur du taux de financement est égale à : 4.09 %

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	Mois du versement	Date virement	Montant Virement
COBAN - Audenge	SURT EAU			5,31
COBAN - Audenge	SURT EAU			726,90
COBAN - Audenge	SURT EAU	5	26/05/2022	84 938,72
COBAN - Audenge	SURT EAU			3 781,61
COBAN - Audenge	SURT EAU	12	15/12/2022	65 027,22
COBAN - Audenge	SURT EAU	4	25/04/2022	6 198,09
COBAN - Audenge	SURT EAU FINANCEMENT ET FONCTIONNEMENT			3,44
COBAN - Audenge	FOND SOCIAL			2 305,89
Audenge	FOND SOCIAL			1 709,72

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

Il n'y a pas eu de reversement TVA en 2022.

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

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

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

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

• LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

4.3.1 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2021	2022	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	2,0%	1,9%	-0,8%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	90	93	3,3%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	4588	4779	4,2%
20 à 40 mm remplacés (%)	1,1%	1,0%	-3,1%
- 20 à 40 mm remplacés	1	1	0,0%
- 20 à 40 mm Total	94	97	3,2%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	37,5%	-
- > 40 mm remplacés	0	3	-
- > 40 mm Total	8	8	0,0%
Age moyen du parc compteur	12	11,1	-7,3%

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	21 911
Réseaux	- 23,73
Branchements	3 786
Compteurs	0
Total	25 673,27

• 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	2018	2019	2020	2021	2022
Renouvellement	10 792,23	4 007,92	31 344,55	4 531,23	25 673,27

4.4.2 Le remplacement en domaine privé

Le remplacement en domaine privé	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	0
Réseaux	0
Branchements	0
Compteurs	4 507
Télérelèves	0
Total	4 507

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le

ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE



Votre délégataire

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

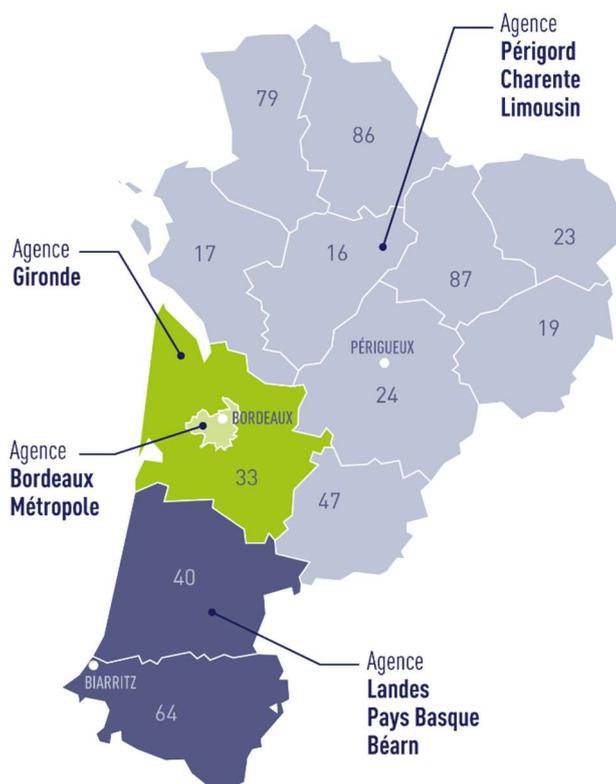
Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

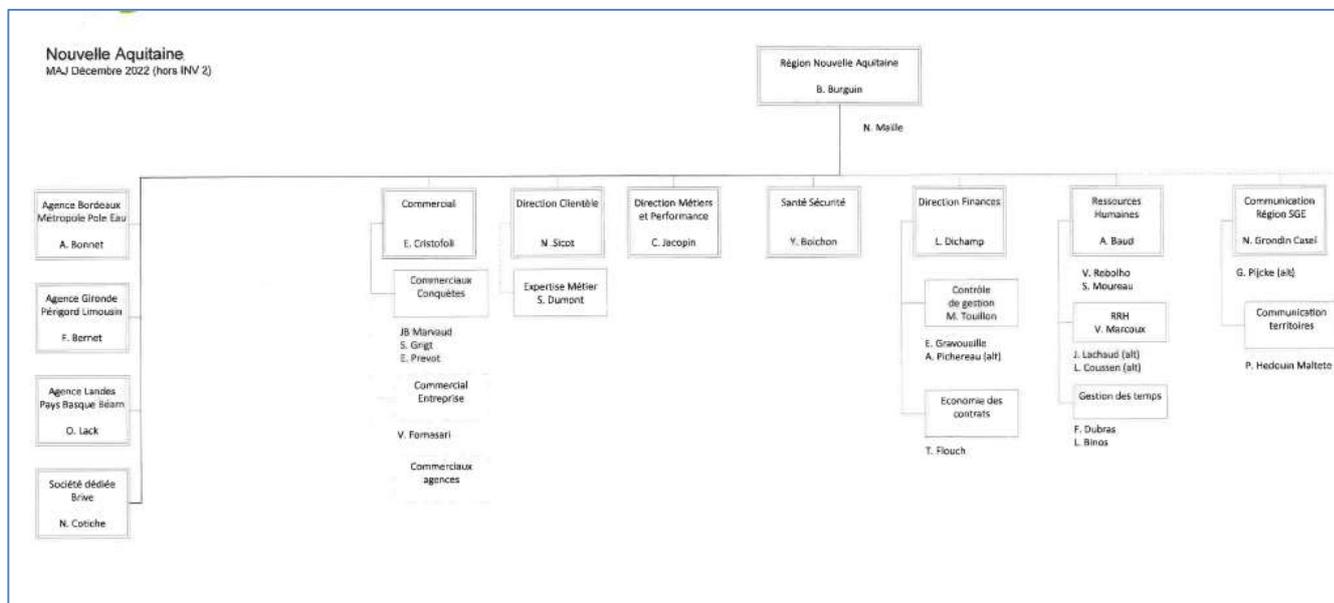
La région Nouvelle Aquitaine s'organise autour de **4 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

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

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

Forte de **900 collaborateurs**, elle est en charge de près de 200 contrats de délégation du service public de l'eau et de l'assainissement sur ce territoire parmi lesquels ceux de **Bordeaux Métropole, Biarritz, Périgueux** et **Brive**.





5.1.2 Nos implantations

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

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

L'Agence Gironde Périgord Limousin en quelques chiffres :

- 170** collaborateurs.
- 36** contrats d'eau
- 47** contrats d'assainissement,
- 213 700** clients eau pour
- 10 025 km** réseau eau
- 140 528** clients assainissement
- 2 940 km** de réseau d'eaux usées.

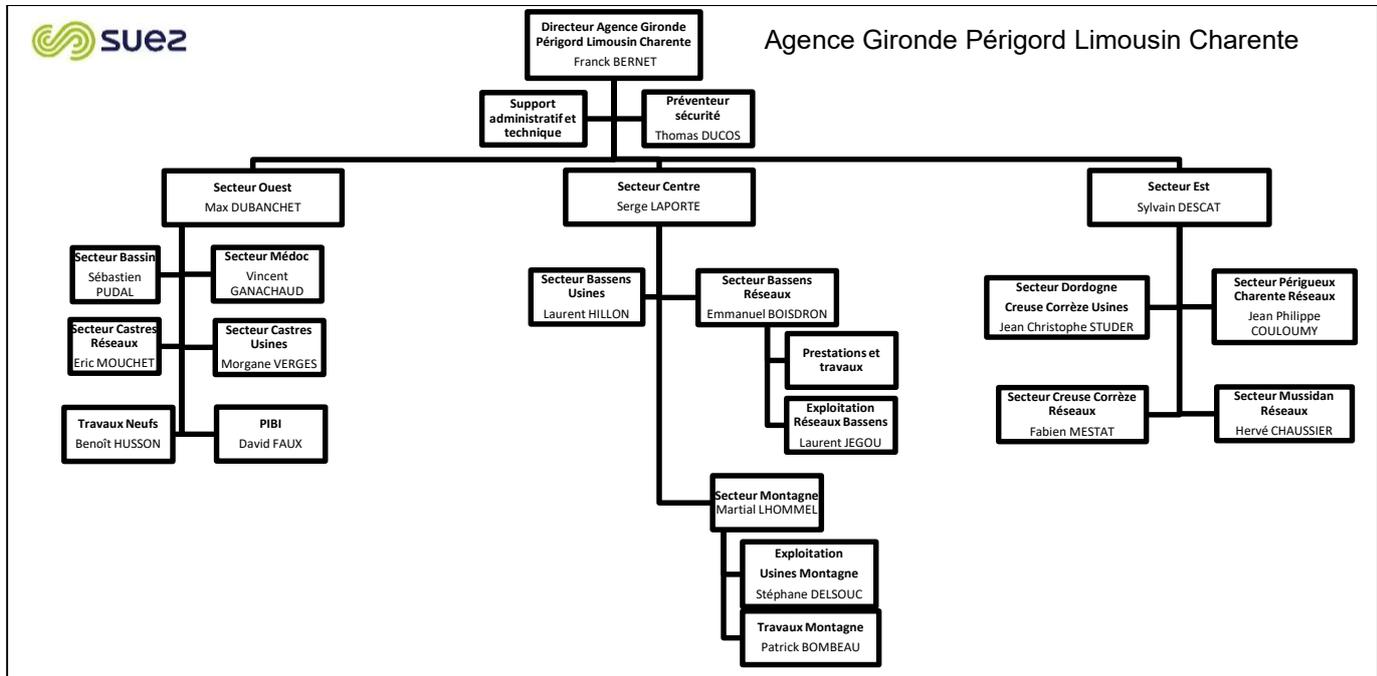
5.1.3 Nos moyens humains

L'agence Gironde Périgord Limousin Charente est composée :

- ✓ 1 directeur d'agence
 - ✓ Secteur Ouest (Bassin/Médoc/Sud Gironde) :
 - ✓ 1 directeur adjoint
 - ✓ 6 encadrants
 - ✓ 58 agents
 - ✓ Secteur Centre (Bassens/Montagne) :
 - ✓ 1 directeur adjoint
 - ✓ 6 encadrants
 - ✓ 45 agents
 - ✓ Secteur Est (Périgueux/Creuse/Corrèze/PSF Mussidan) :
 - ✓ 1 directeur adjoint
 - ✓ 4 encadrants
 - ✓ 50 agents
- ✓ 4 assistantes (dont 2 assistantes en formation)
- ✓ 1 préventeur sécurité



Franck BERNET
Directeur d'Agence



5.1.4 Nos moyens matériels

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

1 parc de 203 véhicules d'intervention dont :

- ✓ 104 fourgons d'intervention avec l'outillage associé
- ✓ 41 véhicules légers d'intervention
- ✓ 10 camions grue
- ✓ 14 mini-pelle
- ✓ 12 équipements de recherche de fuites par corrélateur acoustique
- ✓ 10 camions désobstruteur / hydrocureur / hydrocurette
- ✓ 7 camions benne 3,5T
- ✓ 1 camion benne 7T
- ✓ 4 camions poly bennes 19T

Équipements informatiques

1 réseau de surveillance des équipements

1 astreinte 24h/24 toutes les semaines de 33 techniciens (16 agents de réseaux, 14 électromécaniciens ou process, 3 agents de maîtrise).



5.1.5 Nos moyens logistiques

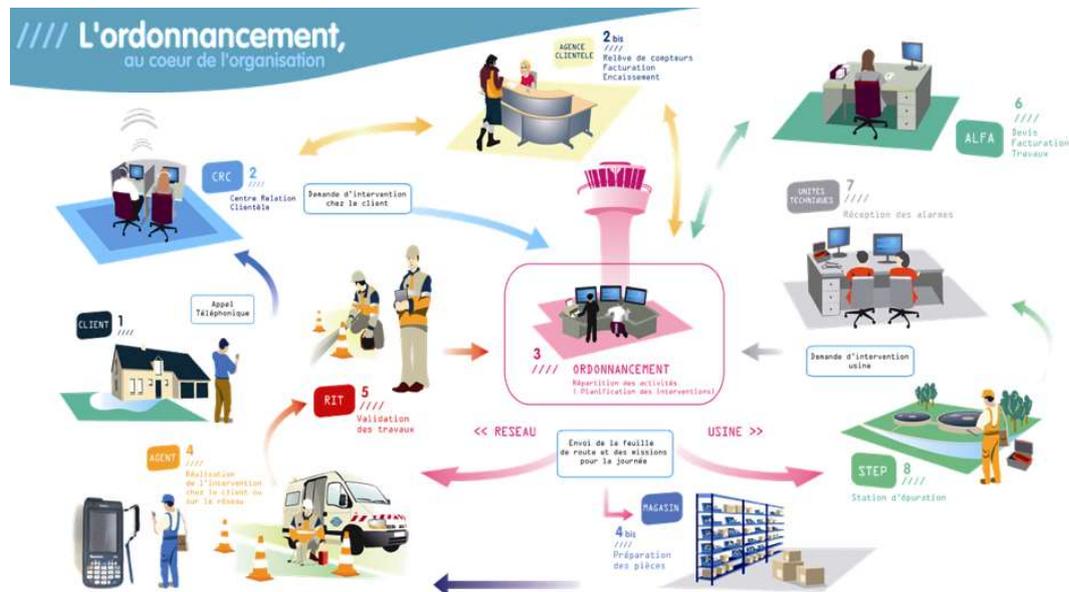
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générées par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

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

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

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



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

5.2 La relation clientèle

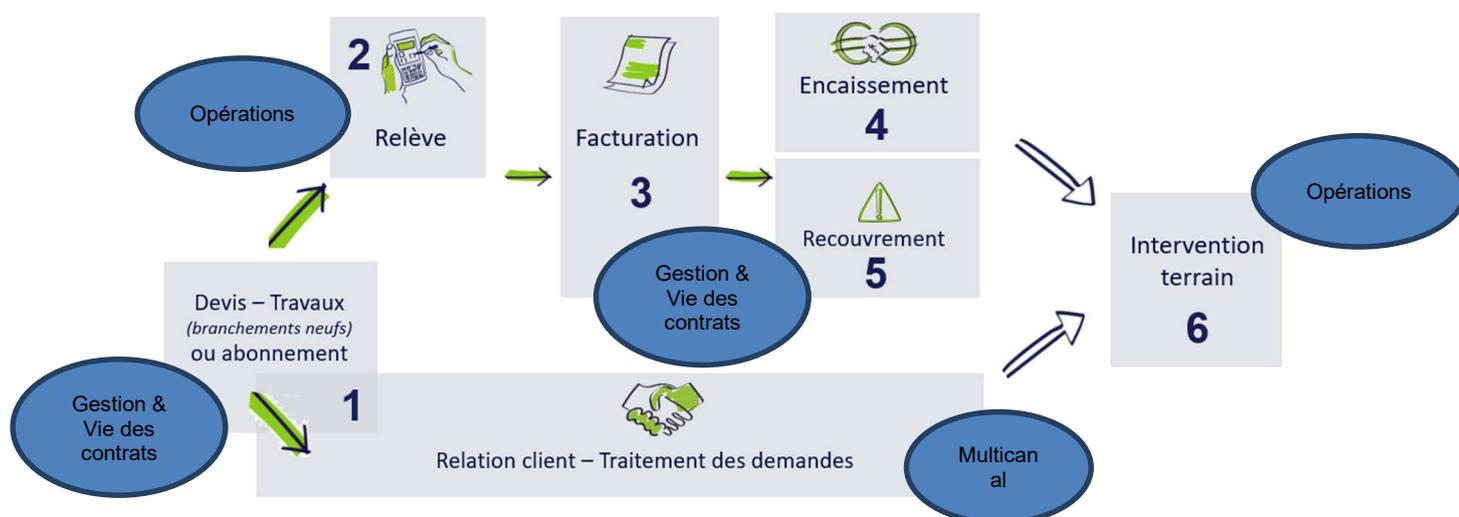
5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axée sur la connaissance client :

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

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



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

Le **Département Multicanal** traite les demandes clients et propose des services.

Le **Département Opérations** est responsable des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle.

Le **Département Gestion et vie des contrats** est garant de l'exhaustivité et de la justesse de la facturation des contrats, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement.

Le **Service Reporting, performance et support Commercial** réalise les missions suivantes :

- est garant de la qualité/fiabilité de la donnée clientèle et du reporting en synergie avec les autres services de la Région. Il est en charge de la production des données clientèles pour les RAD.
- anime la performance des processus de la Relation Client.
- accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées. Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndicats, bailleurs, professionnels...)

5.2.2 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

• **RELEVÉ DES COMPTEURS**

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

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

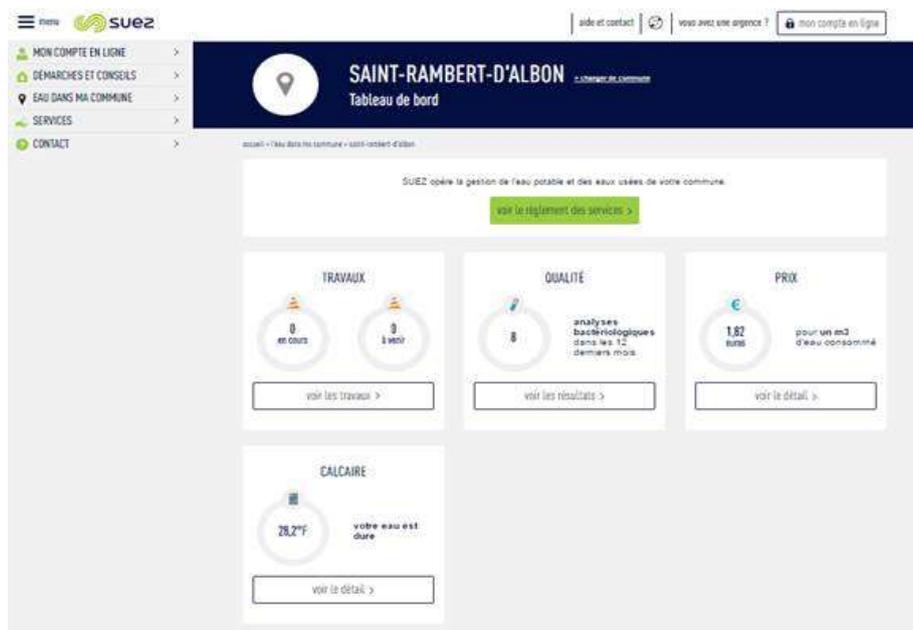
- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

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

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

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

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



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

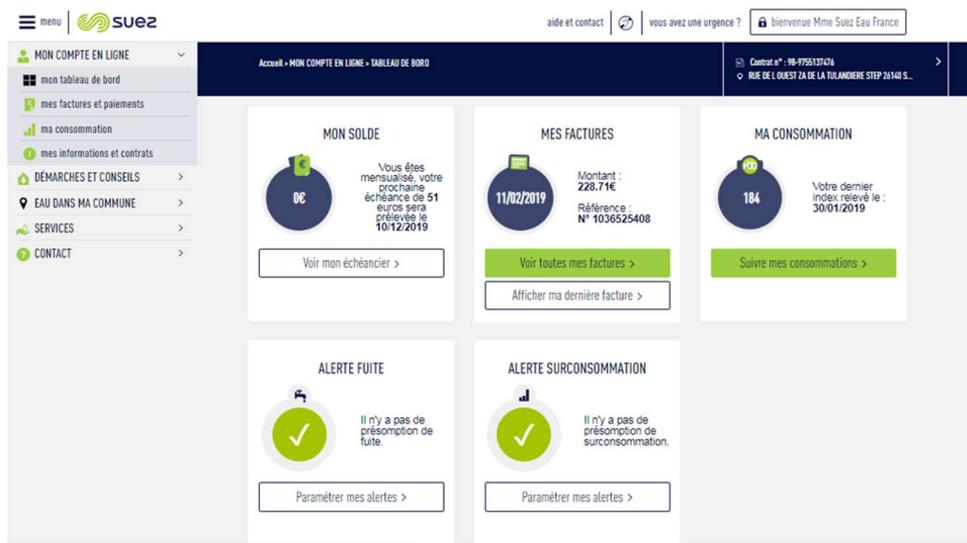
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



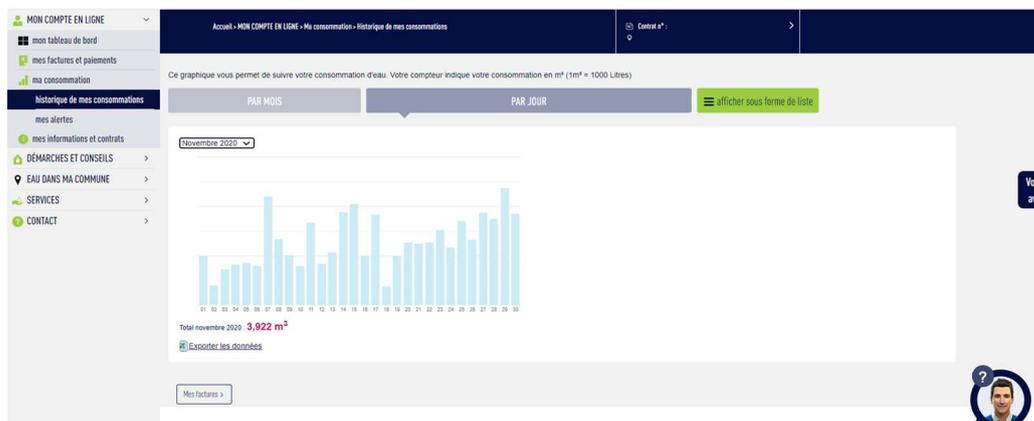
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Évaluer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

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

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



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



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

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

Il s'agit de lieux d'accueil ouverts à tous (PIMMS, MSAP, Mairie) et destinés à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF, transports en commun, Suez...).

La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de téléprésence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

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

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

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

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

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

5.2.4 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

• DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)

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

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

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

• MENSUALISATION

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

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

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

• ENCAISSEMENT

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

• RECOUVREMENT

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

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

- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables

- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

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

5.2.5 Informer et alerter nos clients

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

- 1) Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)
 - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
 - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - e. La dépose d'index en ligne
- 2) Information sur :**
 - a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...);
 - b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau;
 - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
 - d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....
- 3) Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
 - a. Notification par mail de l'émission et de la mise à disposition de la facture d'eau sur le compte en ligne
 - b. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant).
 - c. Annonce et compte rendu des actions Suez concernant la relève et les changements de compteur
 - d. Confirmation de RDV avec un technicien et rappel de rendez-vous 48h avant
 - e. Envoi d'un mail et d'un sms pour la prise de RDV en ligne
- 4) Amélioration de la qualité relationnelle par :**
 - a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux etc), courrier.
 - b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique)
 - c. Des informations sur la gestion des données personnelles
 - d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...

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

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

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

5.2.6 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

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

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

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

En moyenne, **1 300 interviews**.

Le baromètre de satisfaction national évalue :

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

Le baromètre de satisfaction régional évalue :

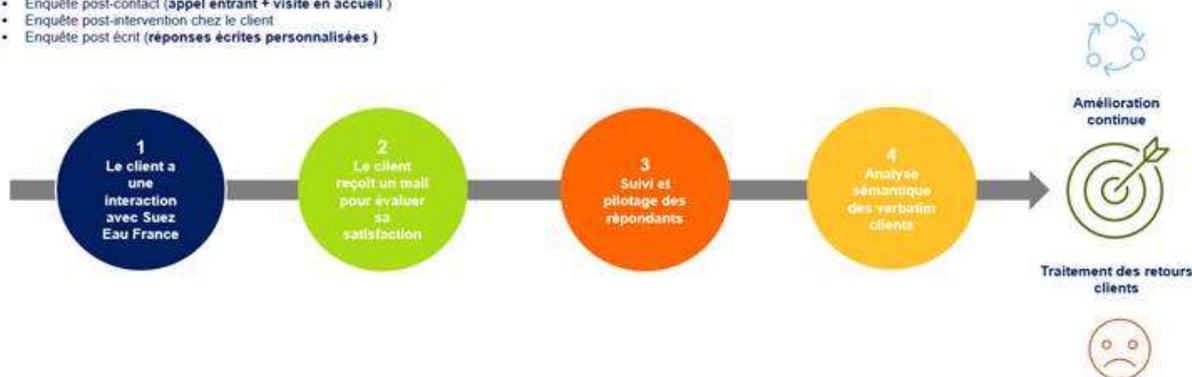
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

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

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



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

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

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

<p>1</p> <p>NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et sur votre compte en ligne. • Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier. • En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).
<p>2</p> <p>NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau. • En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
<p>3</p> <p>NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (abandonner, aides CCA, Fonds de Solidarité Logement etc.).

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

<p>4</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client. • Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.
---	---

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

<p>5</p> <p>NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 60 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
<p>6</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, chlore etc.) : informations en ligne sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

<p>7</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous mettons à votre disposition : <ul style="list-style-type: none"> - des conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau), - un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations. • Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes suspensions de fuite ou en cas de surconsommation.
<p>8</p> <p>NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences. • Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.

5.3 Notre système de management

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

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

NOTRE CONTEXTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTRE RAISON D'ETRE



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

Sabrina Soussan, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



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

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

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

NOTRE STRATEGIE OPERATIONNELLE

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

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

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



FOCUS

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



DIFFERENCIATION

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

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



CREATION DE VALEUR

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

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



L'orientation client

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



La performance

Développer l'excellence opérationnelle et commerciale



L'entrepreneuriat

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

NOTRE FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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



CLIMAT

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

Nos engagements :

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



NATURE

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

Nos engagements :

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



SOCIAL

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

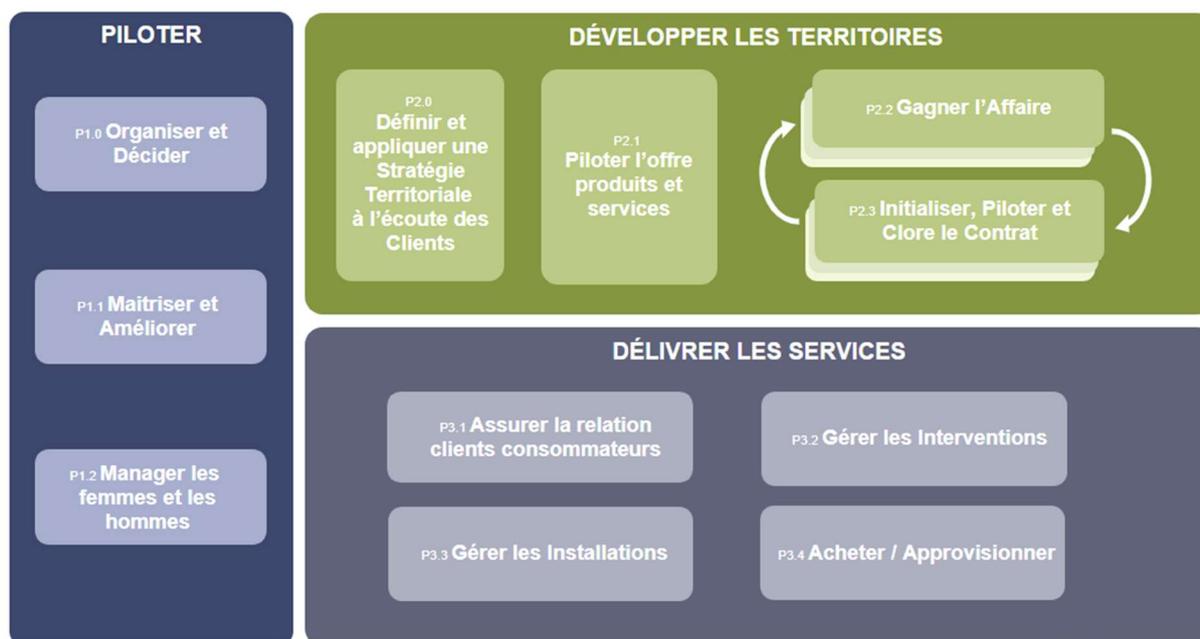
Nos engagements :

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

NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ISO 9001

Notre système de management a été construit autour de processus structurants, qui permettent de mettre en œuvre et renforcer :

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



Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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

	Certificat en cours Date d'émission : 13 Décembre 2021 Numéro de certificat : 1027864	13 Décembre 2021 1 Décembre 2024	Première(s) approbation(s) : ISO 9001 - 27 Avril 2024
---	---	-------------------------------------	--

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 9001:2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 - 0051282

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

Le Système de Management concerne :

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



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



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective offices, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as LRQA. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or otherwise provided, unless that person has agreed a contract with the issuer LRQA either for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded to the extent and conditions set out in that contract.
Issued by: LRQA France SAS, Tour Glass Life - 100 rue de l'Europe - 69633 Lyon, France

Page 1 of 3

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

NOS AXES D'ACTION

Deux leviers d'amélioration de notre performance énergétique couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'entreprise :

- **Éviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes** pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- **Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration** et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, des diagnostics énergétiques ont été réalisés sur plus de 200 sites pour identifier d'autres leviers de diminution des consommations d'énergie.

Chaque région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un 3^{ème} axe important du management de l'énergie concerne la production d'énergie. Deux cibles majeures sont développées :

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



Certificat en cours : 13 Décembre 2021
 Date d'expiration : 13 Décembre 2024
 Numéro de certificat : 10427962
 Première(s) approubation(s) : ISO 50001 - 2 Décembre 2018

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 50001:2018

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



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

Page 1 of 10

POUR ALLER PLUS LOIN

A ces certifications nationales, structurantes, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (ISO 45001, MASE) ou autre référentiel, en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons.

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Notre démarche développement durable

SUEZ Eau France s'appuie sur son expertise reconnue dans l'eau, sa capacité à piloter des projets de territoire, sa culture partenariale, et ses équipes profondément engagées, pour créer de la valeur sociale et économique et faire face à des défis environnementaux majeurs.

Animés par la Raison d'Etre de SUEZ, nous mettons la passion et l'engagement de nos équipes au service des collectivités pour leur permettre de :

- Garantir l'accès aux services d'eau par des solutions résilientes et innovantes,
- Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services,
- Conduire la transition écologique en associant les usagers et les parties prenantes des territoires.

La Raison d'Etre de SUEZ :

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

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

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

Une feuille de route développement durable ambitieuse

Nos métiers et nos savoir-faire contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels. Notre feuille de route développement durable vise à renforcer et amplifier cette contribution en structurant nos actions autour d'une ambition commune forte partout où nous opérons. Elle détaille les nouvelles orientations de développement durable du Groupe autour de 3 piliers :

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

Notre approche "Climat" en 3 leviers



Notre approche "Nature" en 3 leviers



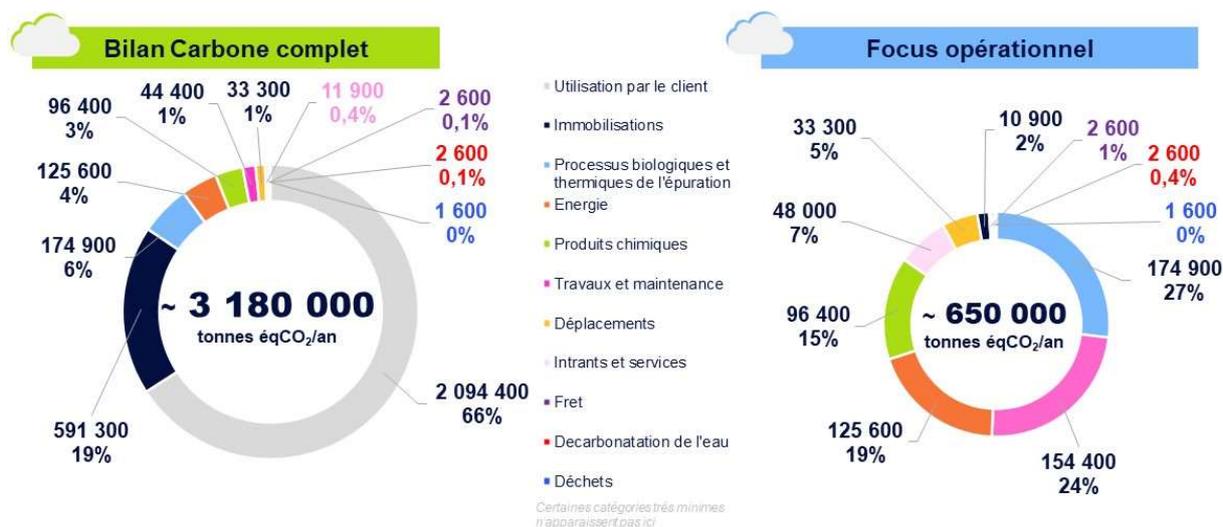
Notre approche "Social" en 3 leviers



Actions dédiées au climat et l'énergie

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

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



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

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

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

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

Suez Eau France anime et participe activement au Groupe de Travail de l'ASTEE sur les GES, qui a notamment pour mission de mettre à jour le guide sectoriel (2023/24). Ceci permet de bénéficier des derniers apports des connaissances scientifiques, par exemple de l'INRAE pour ce qui concerne les travaux sur les facteurs d'émission.

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

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et d'anticiper les risques climatiques, SUEZ Eau France mobilise aussi différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique : identification d'un niveau de risque climatique des installations gérées par l'entreprise basé sur l'évaluation de l'exposition et de la vulnérabilité (sensibilité et capacité d'adaptation) face aux aléas climatiques.

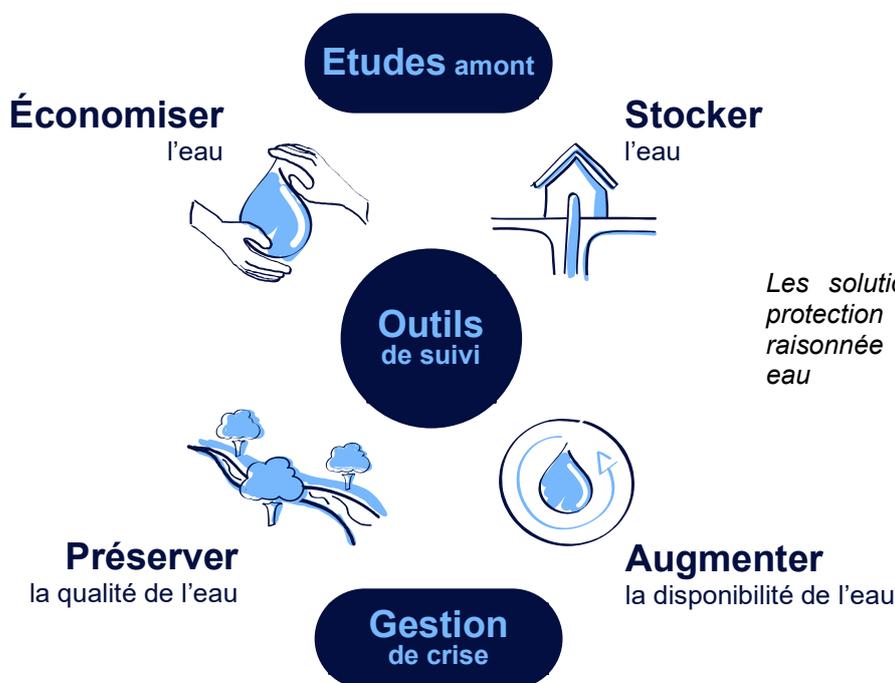
Actions dédiées à la protection et la gestion raisonnée de la ressource en eau

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

Pour répondre à ces enjeux, nous développons différentes démarches pour :

- Économiser l'eau en diminuant les pertes sur les réseaux et en améliorant les rendements,
- Accompagner les usagers et nos clients dans une démarche de maîtrise des consommations,

- Augmenter la disponibilité en eau par l'optimisation des forages et le recours aux eaux alternatives (réutilisation des eaux usées traitées, recharge de nappe, dessalement),
- Préserver la qualité de l'eau en anticipant les pollutions et en les traitant,
- Suivre la qualité des ressources, des milieux et des captages.



A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ Eau France engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de réduire les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les **Agences de l'eau**, à travers le 11e programme sur la période 2019-2024, visant à encourager les acteurs à adapter leurs pratiques aux conséquences du changement climatique. Elles prennent notamment la forme de **Contrats de territoires eau et climat (CTEC)** et se traduisent par des actions concertées sur les territoires avec différentes parties prenantes, dont le monde agricole. Dans ce cadre, SUEZ Eau France expérimente la mise en œuvre de paiements pour services environnementaux en Ile-de-France.

Actions dédiées à la biodiversité

En tant qu'entreprise de service à l'environnement, SUEZ Eau France exerce des activités en étroite relation avec **la biodiversité et les services écosystémiques**. La chaîne de valeur de SUEZ est fortement dépendante des trois types de services écosystémiques : services d'approvisionnement, de régulation et culturels. A titre d'exemple, l'activité d'assainissement permet de garantir la qualité du milieu récepteur, et l'activité de production d'eau potable dépend de la qualité des ressources disponibles dans les écosystèmes.



En 2020, SUEZ a réaffirmé son engagement en faveur de la biodiversité à travers l'adhésion au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**, porté par l'**Office Français de la biodiversité (OFB)**. SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Les actions liées

à son cœur de métier relèvent de 3 axes : la stratégie de l'entreprise, le management environnemental et la proposition de solutions en faveur de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que « Territoires Engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.



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

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

Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de **solutions favorisant une amélioration significative de la qualité écologique** des milieux. L'entreprise propose par exemple des **Zones de Rejet Végétalisées (ZRV)** : des espaces végétalisés construits à l'aval des stations d'épuration (STEP) pour créer un espace tampon entre le rejet des eaux usées traitées de et le milieu récepteur. Ces zones occupent une surface allant d'un à plusieurs hectares, en fonction du foncier disponible et de l'ampleur du projet souhaité. Les ZRV se composent d'une succession de



Une ZRV conçue et gérée par SUEZ (Pompignac, 33)

chenaux, méandres et bassins ou lagunes de faible profondeur. Au démarrage de la ZRV, une plantation d'hélophytes est effectuée (roseaux, massettes, joncs, carex, iris, etc.). Elle offre plusieurs opportunités au site sur lequel elle est implantée : un habitat pour une faune et une flore inféodées aux zones humides, une capacité épuratoire complémentaire à la station (élimination de macro et micro-polluants résiduels) et un support pédagogique sur le cycle de l'eau et la place des STEP dans celui-ci (cheminements et panneaux informatifs dédiés). Les Zones libellule® sont des ZRV conçues par SUEZ présentant des garanties épuratoires. SUEZ a lancé en 2022 un audit sur l'état des ZRV gérées par l'entreprise en France.

SUEZ développe également des approches de biosurveillance des milieux aquatiques, en collaboration avec la direction de l'innovation.

Actions dédiées à l'accessibilité et l'usage équitable de la ressource en eau

Différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de **vulnérabilités existantes**, que celles-ci soient physiques, financières ou encore technologiques, sont déployés.

Ces démarches se concrétisent notamment à travers la mise à disposition de services pour que les usagers sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.



Depuis 2014, Acceo, entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à

proposer un tel service.

Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement dans nos accueils d'une application permettant à nos clients non francophones de bénéficier de l'ensemble de nos services.



Depuis 2003, SUEZ Eau France est en partenariat avec HandiCapZéro pour permettre la traduction de la facture en braille ou en caractères agrandis.

Par ailleurs, **l'accompagnement des publics en fragilité financière** et qui peuvent connaître des situations de précarité hydrique est au cœur de nos préoccupations. Pour répondre à cet enjeu, le LyRE, centre de recherche de SUEZ, a développé une méthodologie de **cartographie de cette précarité hydrique** pour identifier les quartiers nécessitant un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets. SUEZ propose également un mécanisme de « **plomberie solidaire** » à destination des publics fragiles en faisant appel à des personnes en insertion pour réaliser les opérations de plomberie. En complément, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ Eau France dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS (Centres communaux d'action sociale) par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.



Par ailleurs, la mise en place de partenariats avec les acteurs nationaux et locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. Dans ce cadre, SUEZ poursuit son partenariat structurant avec le Réseau National des **PIMMS Médiation (Points Information Médiation Multi-Services)** et soutient le développement de PIMMS en Régions.

Aquassistance : des actions en France pour faciliter l'accès à l'eau pour les usagers non raccordés :

Aquassistance, association de solidarité internationale des collaborateurs actifs et retraités du Groupe SUEZ, vise à mettre à disposition les compétences de ses bénévoles et du matériel pour apporter, partout dans le monde, une aide aux populations vulnérables pour l'accès à l'eau, l'assainissement et la gestion des déchets. En 2020 et 2021, Aquassistance a également mené des actions en France en assistance technique auprès d'autres ONG en réponse à l'urgence COVID. A titre d'exemple, l'association a contribué, avec l'ONG Solidarités International, à l'amélioration de l'accès à l'eau potable des habitants de quartiers informels (bidonvilles) en périphérie de grandes métropoles.

Actions dédiées à l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) et l'innovation sociale

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation, en collaborant avec son écosystème local, sur les enjeux de l'emploi et de l'insertion socio-économique. En 2019, SUEZ a créé une **Direction de l'Innovation Sociale** au sein de la Direction des Ressources Humaines, dont la mission est de permettre à SUEZ en France de proposer des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone, en développant la collaboration avec les acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'Économie Sociale et Solidaire.

La Direction de l'Innovation Sociale intervient sur les missions suivantes :

- Ingénierie d'appel d'offres et collaboration avec l'ESS : Le pôle Ingénierie d'appel d'offres & ESS se concentre sur les contrats clés du Groupe en France pour accompagner la filière commerciale en amont et pendant l'appel d'offres sur des solutions innovantes, alliant structures de l'ESS et métiers de SUEZ.
- Recrutement inclusif et projets emblématiques RH : L'équipe de la Direction Innovation Sociale de SUEZ en France a identifié plusieurs priorités pour favoriser le « recrutement inclusif », à savoir la diversification des recrutements, le recrutement de personnes éloignées de l'emploi et le montage de projets emblématiques pour faire évoluer la culture d'entreprise.
- Accompagner les entrepreneurs pour faire émerger des solutions d'économie circulaire porteuses d'emploi pour les territoires : #LaSaisonCirculaire a par exemple été lancé pour accompagner les entrepreneurs franciliens, en partenariat avec Pulse, association du Groupe SOS qui soutient les entrepreneurs à impact et dont un des incubateurs se trouve à Montreuil (93).
- Engagement solidaire des collaborateurs : SUEZ a été l'une des premières entreprises à rejoindre le mouvement citoyen « Tous confinés, tous engagés » qui a été lancé lors du premier confinement par la start-up Vendredi afin de répondre au besoin des salariés confinés d'agir à son échelle et à distance pour le bien commun.

Exemples d'associations partenaires de la plateforme lancée par Vendredi



La Fondation SUEZ : un plan d'actions en soutien aux conséquences de la pandémie

La Fondation SUEZ, au-delà de ses actions menées dans les pays émergents et en développement, agit en France pour favoriser l'inclusion par l'emploi, la formation des personnes fragilisées et des jeunes vivant dans des zones fragiles. En 2020, la Fondation a créé un fonds d'urgence COVID-19 pour soutenir les associations et ONG à répondre aux urgences sanitaires, sociales et économiques, notamment en France. Aujourd'hui, la Fondation soutient ceux qui apportent les réponses aux conséquences de la pandémie. A noter qu'en 2022, la Fondation a créé un fonds Urgence Ukraine.

Les épiceries solidaires face à la crise sanitaire et sociale

En 2021, la Fondation a noué un partenariat avec ANDES (Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires) pour soutenir la création de 4 nouvelles épiceries solidaires d'ici fin 2023, et en 2022, un Atelier Chantier d'Insertion (ACI) pour la valorisation des invendus.



Des clubs Coup de pouce contre l'échec scolaire précoce

La Fondation SUEZ s'est engagée à soutenir l'ouverture d'une quarantaine de clubs Coup de Pouce qui permettront d'accompagner 200 enfants et leurs parents durant l'année scolaire 2021-2022. À travers différents programmes périscolaires, l'association propose un dispositif complémentaire à la classe qui vise à renforcer la confiance des enfants en leurs capacités et à rassurer leurs parents sur leur rôle essentiel d'accompagnateurs, afin de soutenir la réussite scolaire de l'enfant. La Fondation soutient de nombreuses initiatives en faveur de l'accompagnement des jeunes et de leur orientation, pour lutter contre leur isolement social et fragilité économique.

Actions dédiées à l'inclusion et la diversité, en interne



En interne, SUEZ porte une attention particulière à la diversité des talents dans ses organisations et au respect des singularités visibles invisibles. La diversité des équipes comme une véritable source de richesse, créatrice de valeur, d'innovation et de performance,

essentielle pour la réussite du futur.

L'engagement à construire un environnement inclusif relève de la responsabilité à agir collectivement avec impact. La stratégie de gestion des ressources humaine repose sur trois piliers :

- Développer les fondamentaux d'une culture inclusive
- Respecter toutes les diversités, lutter contre toutes formes de discrimination
- Construire un environnement inclusif, source de performance et d'engagement



L'index égalité professionnelle progresse régulièrement pour atteindre 88,9 /100 au 31/12/2021 avec 25 % de femmes dont 35 % de femmes cadres qui évoluent au sein des organisations de SUEZ.



Annexes



Liste des annexes

AUDENGE 8400

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

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Attestation Assurance



ENTREPRISE

Envoyé en préfecture le 30/06/2023
Reçu en préfecture le 30/06/2023
Publié le
ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, l'Assureur, **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

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

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

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

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

MONTANT DES GARANTIES

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre 150 000 000 €

Avec les sous-limites suivantes :

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

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2023 jusqu'au 31/12/2023 sous réserve du paiement de la prime.**

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

Fait à Paris, le 29 décembre 2022

MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 882
Siège social :
14 bd Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9



ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de **XL Insurance Company SE**, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), en sa qualité d'Apériteur ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que la société suivante :

SUEZ FR ET SES FILIALES
Tour CB21 - 16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX,
France

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

MONTANTS DES GARANTIES :

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

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

Responsabilité Civile Exploitation

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Responsabilité Civile Après Livraison / Après Réception / Responsabilité Civile

Professionnelle 5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Responsabilité Civile Atteinte à l'environnement

5 000 000,00 EUR par sinistre et période assurée

Il est précisé que les montants de garanties :

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

La présente attestation est délivrée pour la période du 01/01/2023 au 31/12/2023 sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la garantie prévues aux contrats.

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

Fait sous le n° 2023/FR00039254LI/90968, pour valoir ce que de droit le 09/01/2023.



Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Attestations sociales



CREATING CYCLES. FOR LIFE.

ATTESTATION

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

Bassens, le 9 mai 2023

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

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

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

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

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

POUR 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

7WGUPMIY7BUXLWE

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

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le

ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE



A VENISSIEUX , le 22/02/2023

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

OBJET : Attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales.

Madame, Monsieur,

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

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

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

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

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

Cordialement,
Le Directeur

Frédérique MINY



CODE DE SÉCURITÉ

7WGUPMIY7BUXLWE

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

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

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

- effectif moyen mensuel non déterminé,
L'effectif moyen mensuel calculé par l'Urssaf à partir des données issues de votre DSN
- pour une masse salariale de 42783070 euros,
- au titre du mois de décembre 2022,
- et au titre du (des) établissement(s) suivant(s) :

NOM ET ADRESSE DU SIEGE SOCIAL

NUMÉRO SIREN

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

410034607

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

ATTESTATION DE L'UNION DE RECOUVREMENT

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

Le Directeur soussigné certifie qu'au titre du (des) établissement(s) ci-dessus désigné(s), l'entreprise est à jour de ses obligations en matière de cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage, de cotisations AGS*, et d'obligation d'emploi des travailleurs handicapés** à la date du 31/12/2022.

Fait à : VENISSIEUX
le : 22/02/2023

Le Directeur
ou son délégataire

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.

Greffé du Tribunal de Commerce de Nanterre4 RUE PABLO NERUDA
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

Code de vérification : AIMbc
<https://www.infogrefic.fr/cont>

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le

ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

**Extrait Kbis****EXTRAIT D'IMMATRICULATION PRINCIPALE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIETES**
à jour au 2 mars 2023**IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MORALE**

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

GESTION, DIRECTION, ADMINISTRATION, CONTROLE, ASSOCIES OU MEMBRES**Président**

Nom, prénoms PELLEGRINI Massimiliano
Date et lieu de naissance Le 28/09/1973 à PESCARA (ITALIE)
Nationalité Française
Domicile personnel 16 Rue de Civyry 75016 Paris 16e Arrondissement

Directeur général délégué

Nom, prénoms BAZIRE Arnaud
Date et lieu de naissance Le 05/11/1961 à Fort-de-France (972)
Nationalité Française
Domicile personnel 16 Rue de L'Assomption 75016 PARIS

Commissaire aux comptes titulaire

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

SOCIETE RESULTANT D'UNE FUSION OU D'UNE SCISSION

- *Mention n° 28390 du 29/03/2021* Opération de fusion à compter du 01/03/2021. Société(s) ayant participé à l'opération : SOCIETE D'EQUIPEMENT ET D'ENTRETIEN DES RESEAUX COMMUNAUX, SAS, 270 Rue Pierre Duhem BATIMENT A LE CROSS ROAD 13100 Aix-en-Provence (RCS Aix en Provence 601 620 594)

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

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

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

Adresse de l'établissement -Tour Cb21 - 16 Place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex

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

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. Tarascon

Greffes du Tribunal de Commerce de Nanterre

4 RUE PABLO NERUDA
92020 NANTERRE CEDEX

N° de gestion 2010B05351

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le

ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE



R.C.S. Caen
R.C.S. Saintes
R.C.S. Bourges
R.C.S. Brive
R.C.S. Dijon
R.C.S. Saint-Brieuc
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. Châteauroux
R.C.S. Grenoble
R.C.S. Vienne
R.C.S. Lons-le-Saunier
R.C.S. Dax
R.C.S. Mont-de-Marsan
R.C.S. Blois
R.C.S. Roanne
R.C.S. Saint-Etienne
R.C.S. Le Puy-en-Velay
R.C.S. Nantes
R.C.S. Orléans
R.C.S. Angers
R.C.S. Châlons-en-Champagne
R.C.S. Reims
R.C.S. Chaumont
R.C.S. Briey
R.C.S. Nancy
R.C.S. Lorient
R.C.S. Vannes
R.C.S. Metz
R.C.S. Sarreguemines
R.C.S. Dunkerque
R.C.S. Valenciennes
R.C.S. Lille Métropole
R.C.S. Douai
R.C.S. Beauvais
R.C.S. Compiègne
R.C.S. Alençon



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



OBSERVATIONS ET RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

- 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
EFFET RETROACTIVIF DE LA FUSION AU 01/01/2003
- Mention du 04/09/2003
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 16/02/2009

- Mention du 21/05/2010

Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE BEARNAISE DES EAUX POTABLES FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée à associé unique SIEGE SOCIAL 20 ave Didier Daurat 31400 Toulouse RCS 542 076 518 RCS Toulouse Forme juridique Siège social

- Mention du 26/05/2010

Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE DE GESTION DES SERVICES PUBLICS ET PRIVES DE L'EST FORME JURIDIQUE Société par actions simplifiée SIEGE SOCIAL 17 rue Guy de Place 68800 Vieux Thann RCS 917 120 446 RCS MULHOUSE Forme juridique Siège social

- Mention du 26/05/2010

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

- Mention du 27/07/2010

Société ayant participé à l'opération de fusion : dénomination SOCIETE AYANT PARTICIPE A L'OPERATION DE FUSION : DENOMINATION SOCIETE DE DISTRIBUTIONS D'EAU INTERCOMMUNALES - sigle SDEI FORME JURIDIQUE Société Anonyme SIEGE SOCIAL 988 chemin Pierre Dreves 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 à 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 à la société SUEZ Organique SAS (RCS VERSAILLES : 345 306 880), de deux branches d'activités de traitement des boues issues des stations d'épuration des eaux exploitées à CHAMBEZON et MONDRAGON. A compter du : 01/11/2017.

- Mention du 15/10/2018

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

- Mention du 07/08/2019

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



Le Greffier

FIN DE L'EXTRAIT

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Contacts et réclamations clients

DETAIL DES CONTACTS

8400-AUDENGE				
Type de dossier	Sujet de la demande	DEMANDE	RECLAMATION	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	214		214
Dégrèvement	FACT - DEGREVEMENT	27		27
Demande de prestation	SERV - SERVICES	5		5
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	13		13
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	184		184
Demande d'information	AUTRE	54		54
Demande d'information	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	2		2
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	97		97
Demande d'information	ENCA - SEPA	7		7
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	151		151
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	51		51
Demande d'information	FACT - DUPLICATA TRAVAUX	1		1
Demande d'information	FACT - DUPLICATA FACTURE	15		15
Demande d'information	FACT - FACTURE	331		331
Demande d'information	FACT - FACTURE TRAVAUX	15		15
Demande d'information	QUAL - COULEUR	1		1
Demande d'information	QUAL - GOUT	1		1
Demande d'information	QUAL - QUALITE	2		2
Demande d'information	REL EXT - ADMINISTRATIF	1		1
Demande d'information	REL EXT - TECHNIQUE	13		13
Demande d'information	SERV - AGENCE EN LIGNE	41		41
Demande d'information	SERV - eFACTURE	4		4
Demande d'information	SERV - SERVICES	3		3
Demande d'information	TECH - BRANCHEMENT NEUF	15		15
Demande d'information	TECH - CHANTIER	26		26
Demande d'information	TECH - DISTRIBUTION	141		141
Demande d'information	TECH - RELEVE	114		114
Demande d'information	TECH - TELERELEVE	2		2
Départ client	ABON - ABONNEMENT	197		197
Départ client signalé	ABON - ABONNEMENT	53		53
Dépose d'index	TECH - RELEVE	202		202
Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours	GEST - DOSSIER RDR		13	13
Facture	FACT - FACTURE	2	211	213
Fond Solidarité Logement	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	10		10
Intervention Suite Campagne Technique	TECH - DISTRIBUTION	19		19
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	204		204
Modification données client	ABON - ABONNEMENT	147		147
Règlement	ENCA - REGLEMENT	157	25	182
Technique Eau	TECH - DISTRIBUTION		139	139
Total		2 522	388	2 910

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Détail des investissements

Gironde

Montants en Euros

**COBAN pour AUDENGE-Délégation de Service Public-Eau
RENOUVELLEMENT**
EQUIPEMENTS ET GENIE CIVIL 21 911

Libellé chantier	Montant N-1	Montant N
Garantie de continuité de service		
AUDENGE-FOR+CE LUBEC-RVT-ARMOIRE GENERAL BT - VARIATEURS	2 362	10 469
AUDENGE-SURP AUDENGE-RVT-PORTE LOCAL EXPLOITATION VENDALISME		2 486
AUDENGE-SURP AUDENGE-RVT-VANNE MOTORISEE ALIMENTATION BACHE		3 744
Sans-commune-FOR+CE LUBEC-RVT-remplacement conduite exhaure	0	2 825

Garantie d'objectif

AUDENGE-FOR+CE LUBEC-RVT-ANALYSEUR DE CHLORE 2 122 2 387

RESEAUX -24

Libellé chantier	Montant N
Garantie de continuité de service	
AUDENGE--RVT-ACCESSOIRES RESEAU	-24

BRANCHEMENTS ET COMPTEURS 3 786

Libellé chantier	Montant N
Garantie de continuité de service	
AUDENGE--RVT-BRANCHEMENTS ORDINAIRES	3 786

REPLACEMENT (domaine privé)
BRANCHEMENTS ET COMPTEURS 4 507

Libellé chantier	Montant N
Domaine privé	
AUDENGE--RVT-COMPTEURS	4 507

Contrat : 8400

Total année 2022
30 181

Bassin

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

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

Programme contractuel de renouvellement :

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

Fonds contractuel de renouvellement :

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

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Eau de service et eau livrée sans comptage

CONTRAT DE : AUDENGE

8400

EAU DE SERVICE ET EAU LIVREE SANS COMPTAGE

Justificatifs des volumes non comptabilisés à prendre

en compte pour les rendements de réseau 2022

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)	1050
- volume prélevé pour analyseur de chlore si celui ci est implanté après le compteur usine départ réseau	1200
- 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)	120
- vidanges et remplissage des réseaux neufs lotissements, réparations et tranches de travaux	600
TOTAL EAU DE SERVICE V 12 SAGE	2970

DETAIL VOLUMES GRATUITS LIVRES SANS COMPTAGE	VOLUMES
- essais poteaux et bouches d'incendie 7 m3 par an et par poteau quantités 154	1078
- prise d'eau sur poteau à proximité caserne POMPIERS pour remplissage camions et formation des pompiers	0
- incendies de forêt	0
- incendies de batiments et divers	440
sous total besoins incendie V 11 SAGE	1518
- vol d'eau sur les poteaux incendie (entreprises de curage réseau et balayage de chaussée)	400
- vol d'eau entreprises de TP (travaux de voirie)	100
sous total non comptabilisé parasite V 10 SAGE	500
- prise d'eau par collectivité pour arrosage sans compteur (forains)	300
- prise sur bouches de lavage sans compteur ni facturation forfaitaire d'un volume estimé	0
- utilisation par gens du voyage	0
sous total non comptabilisé collectif public V9 SAGE	300
TOTAL EAU LIVREE SANS COMPTAGE	2318

Commentaires:

Tous les PI contrôlés

5 purges qualité, 12 arrêts d'eau

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

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Etat des remises pour fuites

Remises fuites 2022

AUDENGE - 8400				
Code Insee	Commune	Classe client	Adresse	Volumes dégrévés(m3)
33019	AUDENGE	Particulier	3 RUE DES MOUETTES	1 758
33019	AUDENGE	Particulier	ALLEE DES TREYS	1 626
33019	AUDENGE	Particulier	560 ROUTE DE BLAGON	1 489
33019	AUDENGE	Particulier	19 RUE DES PALIQUEYS	1 153
33019	AUDENGE	Particulier	2 B ALLEE DE MAIGNAN	637
33019	AUDENGE	Particulier	125 ROUTE DE BORDEAUX	416
33019	AUDENGE	Particulier	3 RUE THIERS	299
33019	AUDENGE	Particulier	7 RUE DE CANTE ALAOUDE	291
33019	AUDENGE	Particulier	10 CHEMIN DE LA HOUDINE	255
33019	AUDENGE	Particulier	17 RUE DES SOURBETS	229
33019	AUDENGE	Professionnel	3 B PLACE DU MARCHÉ	197
33019	AUDENGE	Particulier	63 RUE SULLY PRUDHOMME	177
33019	AUDENGE	Particulier	112 ROUTE DE BORDEAUX	128
33019	AUDENGE	Particulier	10 B RUE DU MARECHAL JUIN	52
33019	AUDENGE	Particulier	15 RUE DU MOULIN	48
33019	AUDENGE	Particulier	24 CLOS DES MARQUISES	48
33019	AUDENGE	Particulier	RUE DES HARAS	41
33019	AUDENGE	Particulier	10 RUE DU PORT	27
33019	AUDENGE	Particulier	1 PLACE PIERRE LOTI	13
33019	AUDENGE	Particulier	44 ROUTE DE BORDEAUX	4
Total général				8 888

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Interventions sur le réseau

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	03/01/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	05/01/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	06/01/2022	ALLEE VERTE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	06/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	06/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	06/01/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	07/01/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau renouveler suite fuite sans compteur	12/01/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	11/01/2022	RUE DES GRAHUDES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	11/01/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	18/01/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	17/01/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	18/01/2022	RUE DES MARINS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	13/01/2022	ALLEE DES HELIANTHEMES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	17/01/2022	RUE DU PORT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	17/01/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	17/01/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	18/01/2022	RUE SAINT YVES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	18/01/2022	AVENUE DES MARINS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	18/01/2022	LOTISSEMENT DES BERGEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	18/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	18/01/2022	RUE DES SANGS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	13/01/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	18/01/2022	DOMAINE DE LA PINEDE BATC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	14/01/2022	RUE VICTOR HAMM	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	19/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	17/01/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	12/01/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	25/01/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	BAC rechercher, enquêter, déboucher	01/02/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	25/01/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	25/01/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	19/01/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	20/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	21/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	20/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	20/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	25/01/2022	ALLEE DE CARDOLLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	01/02/2022	RUE CHAMPOLLION	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	25/01/2022	RUE DE CANTE ALAOUDE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau fermer à la demande du client	01/02/2022	RUE DU MARECHAL JOFFRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	25/01/2022	RUE DES OISEAUX	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	accessoire réseau enquêter	19/01/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	01/02/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	21/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	regard compteur enquêter	26/01/2022	RUE DU MAL DE LATTRE DE TASSIGNY	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	01/02/2022	RUE BERTRAND DE GOTH	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	21/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	25/01/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	26/01/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	26/01/2022	RESIDENCE DU BETEY	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter équipements	20/01/2022	LOT PARC DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	26/01/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	21/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	01/02/2022	HAMEAU DU BERGEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	21/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	21/01/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	31/01/2022	RUE DU LISEY	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	01/02/2022	RUE DU MARECHAL LYAUTÉY	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	01/02/2022	RUE BERTRAND DE GOTH	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	28/01/2022	RUE DES TCHANGATS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	voirie enquêter problème	26/01/2022	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	ANDERNOS LES BAINS	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	01/02/2022	RUE DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	01/02/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	regard compteur enquêter	25/01/2022	LIEU DIT LUBEC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	26/01/2022	LIEU DIT LUBEC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	31/01/2022	RUE DU MAL DE LATTRE DE TASSIGNY	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	31/01/2022	RUE DU MARECHAL GALLIENI	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	31/01/2022	PLACE PIERRE LOTI	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	31/01/2022	RUE DU MAL DE LATTRE DE TASSIGNY	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	25/01/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau réparer fuite	25/01/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau réaliser	25/01/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau remise en eau réaliser	25/01/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	26/01/2022	RUE DES BECASSINES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	28/01/2022	AVENUE DES BRUYERES	ANDERNOS LES BAINS	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	01/02/2022	PISTE 210	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	01/02/2022	PISTE FORESTIERE 210	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	27/01/2022	RUE DU PORT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	27/01/2022	RUE DU PORT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	01/02/2022	LIEU DIT POINTE EMILE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau réparer fuite	01/02/2022	LIEU DIT POINTE EMILE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard avec compteur	03/02/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	03/02/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	16/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	16/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	16/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	16/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	15/02/2022	RUE DU BARRASQUIT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	15/02/2022	RUE DU BARRASQUIT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	15/02/2022	RUE DU BARRASQUIT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	15/02/2022	RUE DU TESSILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	15/02/2022	PISTE 210	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	15/02/2022	RUE RENE DUMONT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	15/02/2022	RUE DES MOUETTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	15/02/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	15/02/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	15/02/2022	ROUTE DE BLAGON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	15/02/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	15/02/2022	RUE DES FAUVETTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	11/02/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	vanne inspecter - manoeuvrer	18/02/2022	ROUTE DE BLAGON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	15/02/2022	LIEU DIT LUBEC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	15/02/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	15/02/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	16/02/2022	IMPASSE DES SALINES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	16/02/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	22/02/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	17/02/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau réparer fuite	18/02/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau réaliser	18/02/2022		AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	réseau eau remise en eau réaliser	18/02/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau purger	18/02/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	18/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	18/02/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	25/02/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	BAC remettre en état	02/03/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	09/03/2022	ZONE ARISANALE P2A	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard avec compteur	03/03/2022	RUE JOHN MAYNARD KEYNES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	01/03/2022	RUE ANDRE MEUNIER	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	BAC remettre en état	28/02/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	23/02/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	09/03/2022	PISTE FORESTIERE 210	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	08/03/2022	PISTE 210	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	08/03/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter équipement	28/02/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter équipement	28/02/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	28/02/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau réaliser	02/03/2022	RUE DES ACACIAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau remise en eau réaliser	02/03/2022	RUE DES ACACIAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	07/03/2022	RUE ANDRE MEUNIER	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	08/03/2022	ALLEE DES TREYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	appareil fontainerie enquêter	23/02/2022	RUE DU TESSILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	25/02/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter fuite	03/03/2022	RUE DU TEYCHAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	28/02/2022	RUE DES TRUCAILS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	28/02/2022	ALLEE DE MAIGNAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	02/03/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	07/03/2022	LOTISSEMENT DES BERGEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	03/03/2022	RUE JOHN MAYNARD KEYNES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	08/03/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	08/03/2022	RUE DES PLATANES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	08/03/2022	RUE BORIS VIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter fuite	08/03/2022	RUE BORIS VIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	09/03/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	BAC remettre en état	14/03/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	10/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	10/03/2022	RUE DES OISEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	10/03/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	15/03/2022	CHEMIN DU PAS DE LA SOCCQUE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	17/03/2022	RUE VICTOR HAMM	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	16/03/2022	RUE DU MARECHAL JUIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	18/03/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	18/03/2022	RUE DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	10/03/2022	RUE DU PORT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	10/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	15/03/2022	RUE DU PRE DU MIC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	10/03/2022	LE BOIS DE ST YVES TR 8	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	10/03/2022	RUE DES CHENES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	15/03/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau renouveler sans compteur	10/03/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	10/03/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	17/03/2022	RUE DU CHATEAU	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	BAC rechercher, enquêter, déboucher	10/03/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	09/03/2022	RUE DES TRUCAILS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter équipements	15/03/2022	RUE DES SOURBETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	22/03/2022	RUE DU STADE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter fuite	16/03/2022	RUE DES RESERVOIRS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	17/03/2022	RUE DES BECASSINES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/03/2022	RUE DU CHATEAU	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	22/03/2022	RUE DU TESSILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DU GENERAL DE GAULLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	25/03/2022	RUE DES SAUNIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	29/03/2022	ALLEE DES TREYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	29/03/2022	RUE DES SOURBETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	05/04/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	01/04/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	01/04/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	28/03/2022	RUE DES ECLUSES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DU GENERAL DE GAULLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	04/04/2022	RUE DE L ARBRE D OR	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	AVENUE DES MARINS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	CHEMIN DU PAS DE LA SOCQUE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	28/03/2022	RUE RENE DUMONT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	28/03/2022	RUE RENE DUMONT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	30/03/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	28/03/2022	RUE RENE DUMONT	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DES PESSALLES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	RUE DES HARAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DE LA POIX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	RES HORTENSIA BAT A	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DE L ESCOUARTE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	RUE DES HARAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	LE BOIS DE ST YVES TR 8	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DES BECASSINES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	AVENUE DE VERDUN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	RES DOMAINE DES PLATANES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	DOMAINE DE LA PINEDE BATD	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/04/2022	RUE DU MARECHAL LYAUTHEY	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	RUE DES SOURBETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE VICTOR HAMM	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/04/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DES DEMOISELLES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	RUE DES HARAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau fermer demande interne	20/04/2022	DOMAINE DE LA PINEDE BATC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DES AJONCS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	RES VALETON DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DES BECASSINES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	RUE DU GENERAL DE GAULLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	04/04/2022	DOMAINE DE LA PINEDE BATC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DES DEMOISELLES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	CLOS DU STADE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	04/04/2022	DOMAINE DE LA PINEDE BATC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	RES VALETON DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	19/04/2022	AVENUE DE VERDUN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DES DEMOISELLES	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/04/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/04/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/04/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/04/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	08/04/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	19/04/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	19/04/2022	RUE DES PLATANES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau réaliser	11/04/2022	RUE DES ACACIAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau remise en eau réaliser	11/04/2022	RUE DES ACACIAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau afficher	08/04/2022	RUE DES ACACIAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	13/04/2022	ALLEE DES TREYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	05/04/2022	RUE DES MIMOSAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	04/04/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	05/04/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	12/04/2022	RUE DES PALIQUEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	13/04/2022	RUE DU CHATEAU	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter fuite	11/04/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter équipement	19/04/2022	RUE JOHN MAYNARD KEYNES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	15/04/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau réaliser	14/04/2022	RUE DES ACACIAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	14/04/2022	RUE DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	vanne inspecter - manoeuvrer	19/04/2022	LIEU DIT POINTE EMILE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	21/04/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	21/04/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/04/2022	RUE DE L ESCOUARTE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	21/04/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	04/05/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	21/04/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	28/04/2022	ALLEE DES TREYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	28/04/2022	ALLEE DES TREYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	26/04/2022	RUE DU PAS DE LA SOCQUE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	02/05/2022	RUE DU STADE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	22/04/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	26/04/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	26/04/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement Eau fermer Client non déclaré	26/04/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	03/05/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	2
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	26/04/2022	RUE DES AJONCS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter fuite	26/04/2022	RUE DES AJONCS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	03/05/2022	RUE DU CHATEAU	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	26/04/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	03/05/2022	RUE DES BECASSINES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	03/05/2022	IMPASSE DE LA FORET	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	03/05/2022	RUE DU TESSILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	29/04/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	10/05/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	18/05/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	24/05/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	24/05/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	24/05/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	17/05/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	24/05/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	24/05/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	24/05/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	10/05/2022	DOMAINE LA PINEDE VOIE 4	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	12/05/2022	RUE THIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	18/05/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	18/05/2022	ALLEE DES ELINTHIEME	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	vanne inspecter - manoeuvrer	06/05/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	BAC remettre en état	06/05/2022	PLACE DU MARCHÉ	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	BAC remettre en état	17/05/2022	PLACE DU MARCHÉ	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	17/05/2022	RUE DU PAS DE MADAME	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	19/05/2022	RUE DU PAS DE MADAME	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	24/05/2022	LIEU DIT LUBEC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	regard compteur renouveler	23/05/2022	RUE DU TESSILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	23/05/2022	RUE RENE DUMONT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	09/06/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	09/06/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	09/06/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	regard compteur créer	09/06/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	09/06/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	24/05/2022	RUE DE CAMONTANT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	24/05/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	31/05/2022	RUE ALFRED DE MUSSET	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	24/05/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	08/06/2022	ALLEE DE CARDOLLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	08/06/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur déposer	09/06/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	15/06/2022	RUE DES MIMOSAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	15/06/2022	RUE DES MIMOSAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	21/06/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	17/06/2022	RUE LAMARTINE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	appareil fontainerie enquêter	20/06/2022		AUDENGE	10
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	21/06/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	17/06/2022	AVENUE DES MARINS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	21/06/2022	RUE RENE DUMONT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	16/06/2022	AVENUE DES MARINS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	17/06/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	21/06/2022	DOMAINE DE LA PINEDE BATC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter fuite	16/06/2022	rue des marins	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau réparer fuite	15/06/2022	rue des marins	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	20/06/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	20/06/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	20/06/2022	RUE DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	disconnecteur créer	06/07/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	04/07/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur déposer	29/06/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	30/06/2022	RUE DES MARINS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	05/07/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	01/07/2022	RUE NUMA BEZIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	27/06/2022	RUE SAINT YVES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	27/06/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	04/07/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	24/06/2022	RUE DES PALIQUEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	24/06/2022	RUE DES PALIQUEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter fuite	24/06/2022	RUE DES CIGALES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	24/06/2022	RUE DES CIGALES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	05/07/2022	RUE FELIX ARNAUDIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	05/07/2022	RUE FEDERICO GARCIA LORCA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	18/07/2022	RES VALETON DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	18/07/2022	RUE RENE DUMONT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau fermer demande interne	18/07/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	18/07/2022	LIEU DIT LES BERGEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	08/07/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	18/07/2022	RUE DU CAP CARREYRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	18/07/2022	RUE DES SOUCHETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	13/07/2022	RUE DES BIRETES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	13/07/2022	RUE ROMAIN ROLLAND	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	13/07/2022	RUE DE L ARBRE D OR	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	13/07/2022	RUE DU BANC D ARGUIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	13/07/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	13/07/2022	RUE DU TEYCHAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	08/07/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1



Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur poser	08/07/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	11/07/2022	RUE DES RESINIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	08/07/2022	LE BOIS DE ST YVES TR 8	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	08/07/2022	ALLEE DE LA BRUNELLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter fuite	12/07/2022	RUE DU PONTEILS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	13/07/2022	RUE DU PONTEILS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau réaliser	13/07/2022	RUE DU PONTEILS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau remise en eau réaliser	13/07/2022	RUE DU PONTEILS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	disconnecteur réparer	21/07/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	émetteur téléR poser (sans compteur)	21/07/2022	CHEMIN DE CRABYTTERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	27/07/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	22/07/2022	ROND POINT NUMA BEZIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	21/07/2022	DOMAINE DE LA PINEDE BATC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	21/07/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	21/07/2022	RUE DES BECASSINES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	18/07/2022	RUE DU TESSILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	18/07/2022	ALLEE DE CARDOLLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	22/07/2022	POINTE EMILE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	21/07/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	22/07/2022	MARECHAL JUIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	19/07/2022	RUE VICTOR HUGO	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	21/07/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	25/07/2022	RUE LUCASSON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	regard compteur enquêter	20/07/2022	RUE DES SOURBETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	22/07/2022	RUE DES SOURBETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter équipements	22/07/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau renouveler sans compteur	25/07/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter fuite	20/07/2022	RUE DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	19/07/2022	RUE DE CANTE ALAOUDE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter fuite	20/07/2022	RUE DES PANTAYRES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	21/07/2022	RUE DES PANTAYRES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	27/07/2022	RUE JOHN MAYNARD KEYNES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	22/07/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	22/07/2022	POINTE EMILE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau ouvrir	27/07/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau fermer demande interne	27/07/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	appareil fontainerie enquêter	04/08/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	02/08/2022	RUE DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau afficher	01/08/2022	RUE DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	27/07/2022	RUE DU MARECHAL JUIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	02/08/2022	LOT PARC DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	02/08/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	02/08/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	09/08/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	29/07/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	02/08/2022	RUE DU BANC D ARGUIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	02/08/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	03/08/2022	Cote Est	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	accessoire réseau enquêter	03/08/2022	RUE DE CIVRAC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau modifier sans regard avec compteur TéléR	12/08/2022	RUE DES PALIQUEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	16/08/2022	RUE DU TEYCHAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	16/08/2022	RUE DES PESSALLES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	16/08/2022	LOTISSEMENT DES BERGEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	18/08/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	16/08/2022	LE BOIS DE ST YVES TR 8	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour contrôle métrologique	16/08/2022	RUE PASTEUR	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	10/08/2022	Cote Est	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	18/08/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	16/08/2022	ALLEE DE CARDOLLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	12/08/2022	RUE DES PALIQUEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter fuite	16/08/2022	RUE DES PALIQUEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	17/08/2022	IMPASSE DE LA FRANCAISE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	18/08/2022	IMPASSE DE LA FRANCAISE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	19/08/2022	RUE DE CIVRAC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	22/08/2022	Avenue du maréchal Juin	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	01/09/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	05/09/2022	RUE DU CORMORAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	01/09/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	01/09/2022	RUE ALFRED DE MUSSET	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	05/09/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	02/09/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	02/09/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	31/08/2022	RUE DES BECASSINES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter équipements	05/09/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	05/09/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	05/09/2022	RUE DU CORMORAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	03/09/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	03/09/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	14/09/2022	IMPASSE DES CHATAIGNIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/09/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	09/09/2022	ALLEE DE CARDOLLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	09/09/2022	ALLEE DE CARDOLLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	09/09/2022	ALLEE DE CARDOLLE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/09/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/09/2022	RUE DES ACACIAS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	07/09/2022	DOMAINE LA PINEDE VOIE 4	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	regard compteur renouveler	13/09/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2022	RUE DES GOELANDS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2022	RUE DES SARCELLES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	RUE GALINEY	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2022	RUE DES STERNES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2022	AVENUE DES MARINS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	09/09/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	15/09/2022	RUE DES SOURBETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2022	RUE DU MARECHAL LYAUTEY	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	09/09/2022	RUE DU MARECHAL GALLIENI	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	PL DU MAL THIERRY D ARGENLIEU	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	RUE DU MARECHAL FOCH	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	RUE DU TEYCHAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	09/09/2022	RUE DU MARECHAL GALLIENI	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	13/09/2022	RUE DU MARECHAL FOCH	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	RUE DU TEYCHAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	RUE DU TEYCHAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	13/09/2022	RUE DU TESSILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	09/09/2022	RUE DES ARROUILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	09/09/2022	PLACE DE L AMIRAL COURBET	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	09/09/2022	RUE DES ARROUILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	RUE DU MARECHAL FOCH	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	13/09/2022	RUE DU MARECHAL LECLERC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	09/09/2022	RUE DES ARROUILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	09/09/2022	RUE DU MARECHAL LECLERC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	15/09/2022	RUE LUCASSON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	RUE DU TEYCHAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	15/09/2022	RUE DES CIGALES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	15/09/2022	RUE DES AJONCS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	15/09/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	15/09/2022	RUE DU STADE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2022	RUE DES FAUVETTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	08/09/2022	RUE DES GENETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	12/09/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	13/09/2022	RUE DES PILETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	12/09/2022	RUE BERTRAND DE GOTH	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter équipements	06/09/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	regard compteur renouveler	12/09/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	regard compteur enquêter	12/09/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	13/09/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	13/09/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêter fuite	12/09/2022	RUE DE TESSILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	12/09/2022	RUE DE TESSILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	12/09/2022	AVENUE DES CERTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	21/09/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/09/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/09/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	27/09/2022	ALLEE ERNEST DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	27/09/2022	RUE DES FAUVETTES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	20/09/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	20/09/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	20/09/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	20/09/2022	RUE DU MARECHAL FOCH	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour vétusté (PRC)	20/09/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/09/2022	RES VALETON DE BOISSIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	21/09/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/09/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/09/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/09/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau réaliser	27/09/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/09/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	accessoire réseau réparer fuite	21/09/2022	RUE DES PILETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/09/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	27/09/2022	RUE DES ECLUSES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau fermer demande interne	27/09/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	29/09/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	27/09/2022	LE BOIS DE ST YVES TR 8	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	04/10/2022	ROUTE DE BORDEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter (débit, pression)	29/09/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	06/10/2022	RUE JOHN MAYNARD KEYNES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	29/09/2022	RUE DES TRUCAILS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	28/09/2022	RUE DES MACREUSES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	28/09/2022	RUE DES MACREUSES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	04/10/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau ouvrir	28/09/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	28/09/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	29/09/2022	BOULEVARD GAMBETTA	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	29/09/2022	RUE DES TCHANCATS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau réparer fuite	29/09/2022	RUE DES TCHANCATS	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur poser	08/11/2022	RUE DE CIVRAC	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	04/11/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer sans compteur	18/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêteur client	04/11/2022	RUE DES ECLUSES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	04/11/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	04/11/2022	ALLEE DE LA SALICAIRE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêteur client	04/11/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêteur (débit, pression)	11/11/2022	RUE DES SANGS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêteur (débit, pression)	11/11/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/11/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/11/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/11/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/11/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/11/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	21/11/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	devis métré réaliser	16/11/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	02/12/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	12/12/2022	AVENUE DU BAS VALLON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	02/12/2022	RUE DU MOULIN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	30/11/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	02/12/2022	RUE DES STERNES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	02/12/2022	RUE DE L ESTRAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	25/11/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	02/12/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur remplacer pour anomalie technique	02/12/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêteur client	02/12/2022	CHEMIN DU BERGEYS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	02/12/2022	RUE DES PALUDIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	disconnecteur remplacer	29/11/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau enquêteur fuite	23/11/2022	RUE ARAGO	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	25/11/2022	RUE DES FRERES LUMIERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	02/12/2022	CLOS DES MARQUISES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêteur client	06/12/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	09/12/2022	RUE LUCASSON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	06/12/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	06/12/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	06/12/2022	RUE DU PORT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	08/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	09/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	07/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	09/12/2022	RUE DES ARROUILLAT	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter anomalie	06/12/2022	AVENUE DU VIEUX BOURG	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau réparer fuite	05/12/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter fuite	12/12/2022	AVENUE DE VERDUN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	07/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	08/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	09/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	12/12/2022	RUE DE COMPRIAN	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur réparer fuite, changer pièces	09/12/2022	RUE DE L ARBRE D OR	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter fuite	08/12/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau réparer fuite	14/12/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau arrêt d'eau réaliser	14/12/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau remise en eau réaliser	14/12/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	12/12/2022	RUE DE COURBAJOS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	14/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	12/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	14/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	12/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	14/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur relever	13/12/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	disconnecteur réparer	23/12/2022	CHEMIN DE CRABITERE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau fermer à la demande du client	19/12/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	branchement eau créer avec compteur	14/12/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Branchement eau modifier sans regard sans compteur	21/12/2022	RUE DES HUTTIERS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/12/2022	RUE DU PONTEIL	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	15/12/2022	RUE DE GRAVEYRON	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	20/12/2022	RUE DANIEL DIGNEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	15/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	15/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	16/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur enquêter client	15/12/2022	RUE DES ECLUSES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	16/12/2022		AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau purger	15/12/2022	ROUTE DES 3 VILLAGES	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	compteur poser	19/12/2022	RUE DES SOURBETS	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	Compteur lot relever	16/12/2022		AUDENGE	1

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Liste des interventions sur le réseau eau potable en 2022

N° BANCO	Nom du Contrat	Type d'intervention	Fin de Réalisation	Adresse d'intervention	Commune d'intervention	Nombre d'actes
8400	AUDENGE	compteur relever	20/12/2022	RUE DES OISEAUX	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau enquêter pour qualité eau	27/12/2022	POINTE EMILE	AUDENGE	1
8400	AUDENGE	réseau eau purger	28/12/2022	POINTE EMILE	AUDENGE	1

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Sous traitance

LISTE DES CONTRATS DE SOUS TRAITANCE AUDENGE EAU POTABLE

Usines

Derichebourg pour les nettoyages des réservoirs.

Apave pour les contrôles réglementaires électriques.

Ets Acévédó pour les espaces verts.

Eurofins pour les analyses.

CPS pour le transport des échantillons d'analyses.

Réseaux

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

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

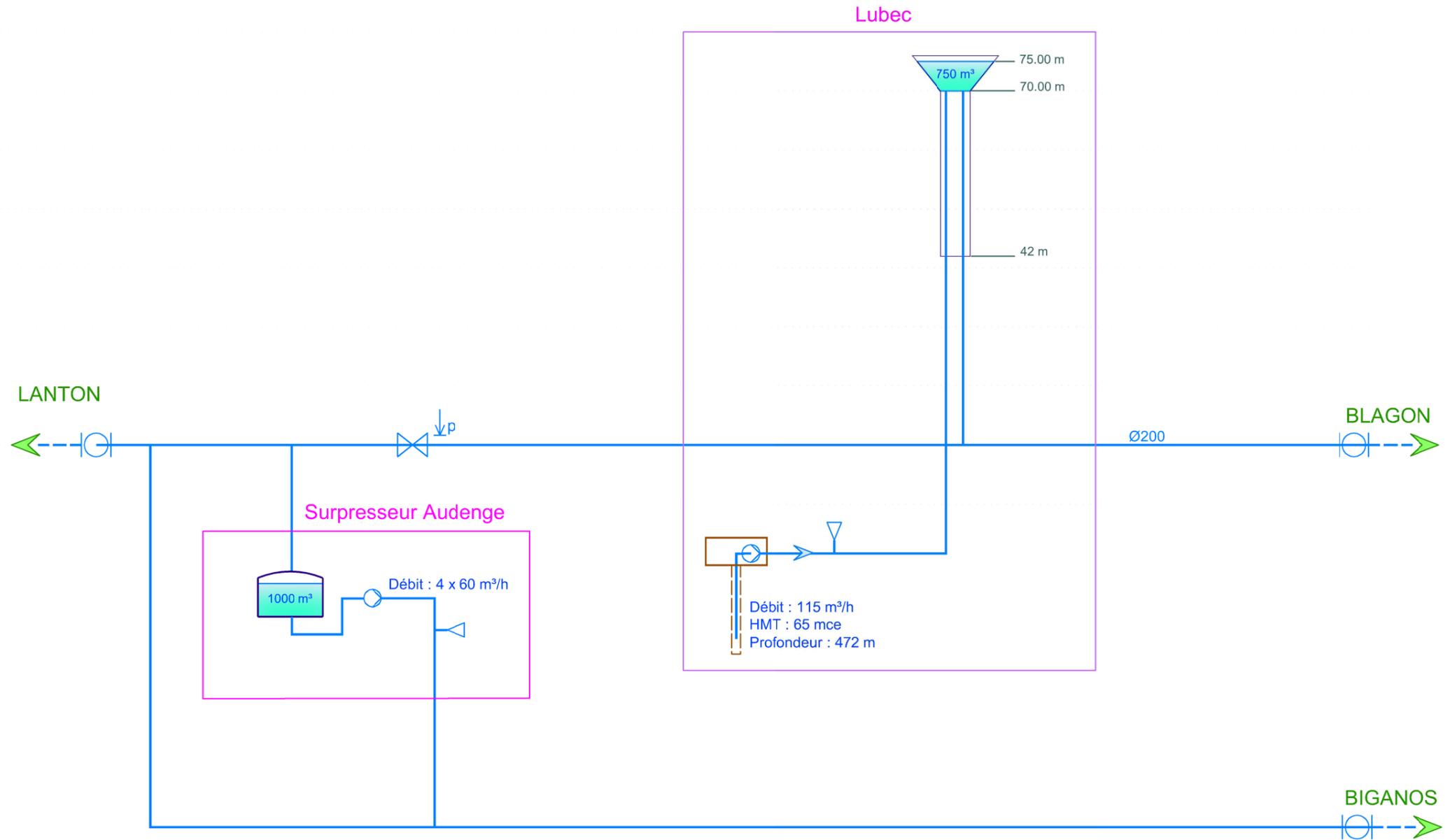
Synoptique

 SUEZ	
Réalisation :	CL
Contrôle :	PLA
Date :	02/2020

Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Nord (COBAN)

**Contrat d'Audenge
 Synoptique du réseau d'eau potable**

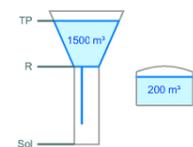
90 m NGF
 80 m NGF
 70 m NGF
 60 m NGF
 50 m NGF
 40 m NGF
 30 m NGF
 20 m NGF
 10 m NGF
 0 m NGF



Légende

-  Réducteur de pression
-  Surpresseur
-  Chloration
-  Compteur
-  Vanne
-  Réseau principal
-  Distribution
-  Sens d'écoulement
-  Interconnexions

Réservoir



Forage



Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le



ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE

Synthèse réglementaire

EAU POTABLE

Vulnérabilité des réseaux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Risque sanitaire résultant de certaines molécules

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

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

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

instruction s'applique aux eaux destinées à l'alimentation des collectivités humaines, distribuées par un réseau public. Les eaux conditionnées n'entrent pas dans le champ d'application de cette instruction.

Protection des ressources affectées à l'eau potable

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Cibles concernées : PRPDE, ARS et laboratoires agréés.

- Objet : fixation des limites et des références de qualité qui s'appliquent aux eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine et aux eaux destinées à la consommation humaine. Intègre la notion de valeur de vigilances et valeurs indicatives. Intérêt des annexes.

- Modifie l'arrêté du 11 janvier 2007

- Entre en vigueur : 1^{er} janvier 2023

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

- Cet arrêté est commenté dans le « volet dérogation ».

- Entre en vigueur : 1^{er} janvier 2023

Arrêté du 30 décembre 2022 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de

distribution, pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

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

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

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

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

- ⇒ Cibles concernées : PRPDE, collectivités, ARS.
- ⇒ Objet : mise à jour en application de la directive de la prise en compte des résultats de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine réalisée par la PRPDE dans le cadre du contrôle sanitaire assuré par l'ARS.
- ⇒ Modifie l'arrêté du 21 novembre 2007
- ⇒ Entrée en vigueur : le 1^{er} janvier 2023.

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

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

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

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

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

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

- Cibles concernées : PRPDE, communes et groupements compétents, ARS.
- ⇒ Objet : nouvelle obligation d'élaboration, mise en œuvre et mise à jour du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) à la charge de la PRPDE réalisé de la zone de captage jusqu'en amont des installations privées de distribution.
- Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur 12-01-2023.

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

- La réaffirmation de l'accès à l'eau potable pour tous dans tous les territoires, y compris ultra-marins, avec des rendus réguliers à la Commission européenne sur cette mise en œuvre effective ;
- La définition des usages domestiques pour lesquels une eau de qualité potable est nécessaire pour garantir de bonnes conditions de santé et d'hygiène. À ce titre, le droit à l'accès à l'eau potable pour tous est réaffirmé ;

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

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

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

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

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

DECHETS

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

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

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

DROIT DE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 30/06/2023

Reçu en préfecture le 30/06/2023

Publié le

ID : 033-243301504-20230630-2023_83_DEL-DE



© SUEZ / Franck Dunouau