

RAPPORT ANNUEL

2021

sur le prix et la qualité du service public de fourniture d'eau potable (RPQS) de la Communauté de Communes de la Région de Guebwiller



Communauté de Communes de la Région de Guebwiller
1 rue des Malgré-Nous – BP 80114
68502 GUEBWILLER Cedex
☎ 03 89 62 12 34 – Courriel : infos@cc-guebwiller.fr
Site Internet : www.cc-guebwiller.fr

RAPPORT DU PRÉSIDENT SUR LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE PUBLIC DE FOURNITURE D'EAU POTABLE

EXERCICE 2021

SOMMAIRE *interactif*

1.	PRODUCTION ET DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE AUX USAGERS (FF)	4
1.1-	Préambule	4
1.2-	Caractérisation technique du service	4
1.2.1-	Présentation du territoire.....	4
1.2.2-	Les différents modes de gestion du service public.....	4
1.2.3-	Nombre d'habitants desservis et nombre d'abonnés du service.....	5
1.2.3.1-	Régie	5
1.2.3.2-	Secteurs en Délégation de Service Public.....	6
1.2.4-	Patrimoine Eau potable	6
1.2.5-	Volumes produits et vendus	6
1.2.5.1-	Régie de l'Eau	6
1.2.5.2-	Secteurs en Délégation de Service Public.....	7
1.3-	Tarification de l'eau et recettes du service	7
1.4-	Indicateurs de performance	8
1.4.1-	Taux de réclamations (appels téléphoniques) pour le service de la Régie	8
1.4.1.1-	Régie	8
1.4.1.2-	Secteurs en Délégation de Service Public.....	9
1.4.2-	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	9
1.4.3-	Qualité de l'eau.....	13
1.4.4-	Indice linéaire des volumes non comptés.....	13
1.4.5-	Indice linéaire de pertes en réseau	13
1.4.6-	Rendements de réseau de distribution	14
1.4.6.1-	Régie de l'Eau	14
1.4.6.2-	Communes en Délégation de Service Public.....	15
1.4.7-	Point sur la problématique des fuites d'eau	15
1.4.7.1-	Secteurs en Régie.....	15
1.4.7.2-	Secteur de Merxheim	16
1.4.7.3-	Secteur des neuf communes (ex-SIEP de la Lauch).....	17
1.4.7.4-	Secteur de Soultzmatt-Wintzfelden	17
1.4.7.5-	Secteur de Raedersheim	18
1.4.8-	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau.....	18
1.4.9-	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	19
1.4.10-	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	20
1.4.11-	Bilan financier du service	20
1.4.12-	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	20
1.4.13-	Taux d'impayés pour les factures d'eau	20
1.4.14-	Montant des abandons de créances ou versements à un fonds de solidarité	21
1.4.15-	Agence de l'Eau Rhin-Meuse	21

1.4.15.1-	Subventions allouées par l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse.....	21
1.5-	Perspectives 2022.....	21
1.6-	Tableau récapitulatif des indicateurs.....	22
2.	Mission Eau	23
2.1-	Préambule.....	23
3.	ANNEXES.....	27

1. PRODUCTION ET DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE AUX USAGERS (FF)

1.1- Préambule

Le présent rapport a pour objet de faire un état de l'activité du service Eau potable pour l'année 2021.

Le document porte également à connaissance les valeurs des indicateurs réglementaires, qui doivent figurer dans le Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS), établi en application de l'article L2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT).

Le RPQS est un document produit tous les ans par chaque service d'eau et d'assainissement pour rendre compte aux usagers du prix et de la qualité du service rendu pour l'année écoulée.

C'est un document public qui répond à une exigence de transparence à l'usager.

Le rapport établi ci-dessous comprend les indicateurs réglementaires, qui doivent figurer obligatoirement dans le RPQS pour l'ensemble du service public d'eau potable, et ce quel que soit le mode de gestion (Gestion Publique ou Délégation de Service Public – DSP).

Pour la suite et par souci de simplification, les contrats seront désignés par numéro conformément au tableau ci-dessous :

Nom de contrat	Commune	Délégataire (ou fermier)
Caléo 1	Merxheim (distribution uniquement)	SAEML Caléo
Caléo 2 (ex-SIEP de la Lauch)	Bergholtz, Bergholtz-Zell, Buhl, Guebwiller, Hartmannswiller, Issenheim, Lautenbach, Orschwihr, Wuenheim	

1.2- Caractérisation technique du service

1.2.1- Présentation du territoire

La CCRG exerce la compétence *Eau potable* depuis le 1^{er} janvier 2018 sur l'ensemble de ses 19 communes membres :

Bergholtz, Bergholtz-Zell, Buhl, Guebwiller, Hartmannswiller, Issenheim, Jungholtz, Lautenbach, Lautenbach-Zell, Linthal, Merxheim, Murbach, Orschwihr, Raedersheim, Rimbach, Rimbach-Zell, Soultz, Soultzmatt-Wintzfelden et Wuenheim.

1.2.2- Les différents modes de gestion du service public

Il existe deux modes de gestion de la compétence *Eau potable* sur le territoire : la Régie de l'Eau et la Délégation de Service Public de type affermage.

La Régie Eau potable assure la gestion de l'eau potable (production et distribution) pour les communes suivantes : Soultz, Linthal, Lautenbach-Zell, Murbach, Jungholtz, Rimbach-Zell, Rimbach-près-Guebwiller et Merxheim (pour la partie production de l'eau uniquement sur cette commune).

Les agents qui exploitent et entretiennent le patrimoine de ces communes sont des agents de la CCRG.

En parallèle, quatre contrats de Délégation de Service Public coexistent sur le territoire de la CCRG :

Nom de contrat	Commune	Date de fin de contrat	Délégataire (ou fermier)
Suez 1	Soultzmatt-Wintzfelden	31/12/2023	Suez Eau France
Suez 2	Raetersheim	30/06/2025	
Caléo 1	Merxheim (distribution uniquement)	31/06/2026	SAEML Caléo
Caléo 2	Bergholtz, Bergholtz-Zell, Buhl, Guebwiller, Hartmannswiller, Issenheim, Lautenbach, Orschwihr, Wuenheim	31/12/2026	

Le service Eau potable est constitué de 11 agents, dont :

- ✓ 7 agents techniques dédiés exclusivement à la Régie de l'Eau (1 responsable d'exploitation et 6 agents d'exploitation)
- ✓ 2 agents techniques en charge du service Eau potable dans sa globalité
- ✓ 2 agents administratifs en charge de l'accueil, de la facturation et de la relation aux abonnés.

À noter que la Mission Eau est animée par un chargé de Mission, rattaché au service Environnement.

D'autre part, les études et les travaux sont mutualisés au travers d'une entité commune aux services Eau potable et Assainissement.

1.2.3- Nombre d'habitants desservis et nombre d'abonnés du service

Indicateur réglementaire : **Estimation du nombre d'habitants desservis.**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

1.2.3.1- Régie

La population totale ainsi desservie est d'environ 40 000 habitants : 38 888 habitants sur la CCRG, dont 10 262 habitants pour les communes sous la Régie Eau.

Valeur de l'indicateur <i>Nombre d'habitants desservis</i> pour la Régie : 10 262.

Le tableau ci-dessous fait état de la répartition du nombre d'abonnés par commune :

	2020	2021
Nombre de contrats de la Régie	4 674	4 712
Lautenbach-Zell	474	478
Linthal	259	262
Murbach	84	83
Soultz	3 265	3 295
Jungholtz	407	409
Rimbach-Zell	110	110
Rimbach-près-Guebwiller	73	73
Merxheim	1	1
Gundolsheim	1	1

La commune de Merxheim comptabilise un abonné car la CCRG vend de l'eau à Caléo, l'exploitant des réseaux.

La commune de Gundolsheim comptabilise un abonné car la CCRG vend de l'eau à la commune.

- ✓ **384** nouveaux contrats ont été signés (**389** en 2020).
- ✓ **327** contrats ont été résiliés (**369** en 2020).

Le service de la Régie a observé une hausse de **0,81** % du nombre d'abonnés par rapport à l'année précédente.

1.2.3.2- Secteurs en Délégation de Service Public

Le nombre d'abonnés est de 10 434 pour le contrat concernant les communes de Bergholtz, Bergholtz-Zell, Buhl, Guebwiller, Issenheim, Lautenbach, Wuenheim, Orschwihr, Hartmannswiller.

Secteur délégué	Commune	Valeur de l'indicateur Nombre d'habitants desservis
Suez 1	Soultzmatt-Wintzfelden, DSP en commun avec le SIVOM de l'Ohmbach	4 336
Suez 2	Raetersheim	1 139
Caléo 1	Merxheim (distribution uniquement)	1 251
Caléo 2	Bergholtz, Bergholtz-Zell, Buhl, Guebwiller, Hartmannswiller, Issenheim, Lautenbach, Orschwihr, Wuenheim	26 860

1.2.4- Patrimoine Eau potable

Le patrimoine Eau potable de la CCRG est constitué des principaux ouvrages suivants :

- ✓ 80 captages de sources
- ✓ 5 forages
- ✓ 2 prises d'eau en rivière
- ✓ 3 stations de traitement complexes
- ✓ 5 stations de pompage
- ✓ 27 réservoirs semi-enterrés
- ✓ 2 châteaux d'eau
- ✓ 4 bâches de stockage
- ✓ 320 kilomètres de réseaux
- ✓ 4 interconnexions avec des collectivités hors périmètre CCRG.

1.2.5- Volumes produits et vendus

1.2.5.1- Régie de l'Eau

Production (m³)	Total 2019	Total 2020	Total 2021	Évolution en % 2020-2021
Communes de la Régie				
Soultz	650 300	679 710	694 966	2,24 %
Rimbach-Zell	7 446	8 694	11 156	28,32 %
Rimbach	12 860	11 103	10 545	-5,03 %
Jungholtz	48 733	63 028	61 898	-1,79 %
Murbach	8 159	11 462	8 105	-29,29 %
Lautenbach-Zell	100 067	61 201	47 785	-21,92 %
Linthal	24 453	34 248	25 965	-24,19 %
Total	852 018	869 446	860 420	-1,04 %

Le tableau regroupe l'ensemble des volumes produits sur le périmètre de la Régie depuis l'année 2019.

Il met en évidence une baisse générale des volumes produits entre 2020 et 2021, sauf pour les communes de Rimbach-Zell et Soultz.

Volumes vendus (m³/an) par la Régie

Commune	Facturé en 2020	Facturé en 2021	
Soultz	588 395	569 408	m³
Rimbach-Zell	7 786	8 208	m³
Rimbach	10 125	10 501	m³
Jungholtz	46 789	44 723	m³
Murbach	6 934	7 005	m³
Lautenbach-Zell	36 200	37 030	m³
Linthal	19 779	19 985	m³
Total	716 008	696 860	m³
Vente en gros (m³)			
Sainte-Anne	4 393	4 440	m³
Wuenheim	31 636	24 812	m³
Merxheim	64 507	62 430	m³
Gundolsheim	34 446	29 489	m³
Total	134 982	121 171	m³

Volumes achetés (m³/an) par la Régie

Achat en gros (à Caléo)	2019	2020	2021	Évolution en % 2020-2021
UDI prélèvement Guebwiller	38 634	58 537	105 041	79,44 %

Les volumes achetés à Caléo par la Régie n'ont eu de cesse d'augmenter depuis ces dernières années.

La cause principale est le mauvais état général du réseau d'eau potable.

35 fuites ont fait l'objet de réparation sur 2021.

Compte tenu de la quantité limitée des ressources en eau sur le périmètre de la Régie, celle-ci est ponctuellement contrainte d'acheter de l'eau en provenance de la Station de traitement de Linthal (UDI de Guebwiller, exploitée par Caléo).

En 2021, la Régie s'est organisée de manière à être plus réactive pour la détection et la réparation des fuites, l'objectif étant de limiter les achats d'eau et d'améliorer le rendement du réseau.

1.2.5.2- Secteurs en Délégation de Service Public

Commune	Délégataire	Volume produit en 2021	Volume vendu en 2021	Volume importé en 2021	Volume exporté en 2021
Merxheim	Caléo	62 769 m³	55 098 m³		
Bergholtz, Bergholtz-Zell, Buhl, Guebwiller, Hartmannswiller, Issenheim, Lautenbach, Orschwihr, Wuenheim	Caléo	2 132 132 m³	1 738 547 m³	27 848 m³	187 470 m³
Soultzmatt-Wintzfelden	Suez	190 042 m³		125 281 m³	
Raetersheim				53 201 m³	

1.3- Tarification de l'eau et recettes du service

La part variable 2021 est identique sur l'ensemble du territoire de la CCRG (1,69 € HT/m³).

Ce n'est pas le cas de la part fixe, qui est différente d'un contrat à un autre.

Indicateur réglementaire : **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³.**

Formule de calcul pour le prix TTC du service au m³ pour 120 m³ :

[Montant HT de la facture de 120 m³ au 1^{er} janvier de l'année N + 1 revenant aux collectivités + Montant HT de la facture de 120 m³ au 1^{er} janvier de l'année N + 1 revenant au délégataire + Montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture de 120 m³ au 1^{er} janvier de l'année N + 1] / 120

Facture annuelle de 120 m³ TTC (équivalent à une famille de 4 personnes)

Secteur	Prix de l'eau pour 120 m ³ (2021)	Prix de l'eau au m ³ Base de 120 m ³ (2021)
Communes en Régie	296,82 €	2,473 €
Bergholtz, Bergholtz-Zell, Buhl, Guebwiller, Hartmannswiller, Issenheim, Lautenbach, Orschwihr, Wuenheim (Contrat DSP Caléo)	317,07 €	2,458 €
Soultzmatt-Wintzfelden (Contrat DSP Suez)	310,74 €	2,59 €
Merxheim (Contrat DSP Caléo)	318,61 €	2,408 €
Raetersheim (Contrat DSP Suez)	300,24	2,502 €

La facture annuelle de 120 m³/an TTC a subi, en moyenne, une augmentation de **8,71 %** en 2021 pour les communes en Régie, contre **2,15 %** pour les communes en DSP.

1.4- Indicateurs de performance**1.4.1- Taux de réclamations (appels téléphoniques) pour le service de la Régie**

Indicateur réglementaire : **Taux de réclamations.**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1 000 abonnés.

Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc.

Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés.

Formule de calcul :

[Nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur + Nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité] / Nombre d'abonnés x 1 000

1.4.1.1- Régie

Valeur de l'indicateur *Taux de réclamations* pour la Régie : **10,61**

Les données relatives à l'ensemble des réclamations figurent dans le tableau suivant :

Réclamation	Nombre
Fuite avant compteur	14
Fuite sur chaussée	3
Baisse de pression	4
Coupure d'eau	4
Odeur de chlore	17
Turbidité	4
Autre	4
Total	50

1.4.1.2- Secteurs en Délégation de Service Public

Commune	Délégataire	Valeur de l'indicateur Taux de réclamations
Merxheim	Caléo	Aucune donnée
9 communes (ex-SIEP de la Lauch)	Caléo	5
Soultzmatt-Wintzfelden	Suez	13
Raetersheim	Suez	3,9

Typologie des réclamations pour la Délégation de Service Public Caléo (9 communes)

Réclamation	Nombre
Manque d'eau	11
Fuite d'eau au compteur	8
Fuite d'eau sur branchement avant compteur	8
Fuite d'eau dans la rue	5
Fuite d'eau sur poteau d'incendie / hydrant	1
Fuite d'eau après compteur	9
Bruit au compteur ou sur branchement	1
Qualité de l'eau	1
Total	44

Typologie des réclamations pour la Délégation de Service Public de Merxheim

Aucune donnée disponible à ce jour.

1.4.2- Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable

Ce taux est le quotient, exprimé en pourcentage, de la moyenne sur cinq ans du linéaire de réseau renouvelé (par la collectivité et/ou le délégataire) par la longueur du réseau.

Le linéaire renouvelé inclut les sections de réseaux remplacées à l'identique ou renforcées ainsi que les sections réhabilitées, mais pas les branchements.

Les interventions ponctuelles effectuées pour mettre fin à un incident localisé en un seul point du réseau ne sont pas comptabilisées, même si un élément de canalisation a été remplacé.

Le Conseil de Communauté décide d'un programme de travaux, lesquels sont financés par la CCRG via le Budget Investissement du service Eau potable.

La CCRG coordonne et assure la maîtrise d'ouvrage des travaux de renouvellement de réseaux.

Formule de calcul de l'indicateur :

[Linéaire de réseaux renouvelés au cours des cinq dernières années / linéaire de réseaux hors branchements x 20]

La valeur de l'indicateur est **1,61 %** pour 2021.

Les linéaires renouvelés au cours des cinq dernières années sont les suivants :

- ✓ Fonte de diamètre 100 mm : **2 856 ml**
- ✓ Fonte de diamètre 150 mm : **1 386 ml**
- ✓ Fonte de diamètre 200 mm : **140 ml**
- PEHD : **772 ml**
- ✓ Linéaire total renouvelé : **5 154 ml**
- ✓ Linéaire de réseau de la CCRG : **320 km.**

La liste des travaux de renouvellement de canalisations réalisés au cours des cinq dernières années est présentée ci-dessous :

- ✓ Renouvellement de canalisation sur 380 ml de réseau à Rimbach-Zell (travaux 2021).
- ✓ Renouvellement de canalisation sur 280 ml de réseau rue Henri Latscha à Jungholtz (travaux 2021).
- ✓ Renouvellement de canalisation sur 180 ml de réseau rue de l'École à Lautenbach-Zell (travaux 2021).
- ✓ Renouvellement de cinq branchements et mise en place de cinq compteurs aux fontaines de Lautenbach-Zell (travaux 2020/2019).
- ✓ Renouvellement de canalisations à Rimbach (travaux 2020/2019).
- ✓ Renouvellement de canalisations au carrefour RD 5 à Soultz (travaux 2020/2019).
- ✓ Renouvellement de canalisations rue Jean Jaurès à Soultz (travaux 2020/2019).
- ✓ Renouvellement de canalisations rue du Gaulacker à Soultz : 100 ml (travaux 2018).
- ✓ Renouvellement de canalisations rue du Château Fort à Soultz : 120 ml (travaux 2018).
- ✓ Renouvellement de canalisations rue Saint-Jean à Soultz : 60 ml (travaux 2018).
- ✓ Renouvellement de canalisations rue de la Promenade à Soultz : 60 ml (travaux 2018).
- ✓ Renouvellement de canalisations rue de l'Abattoir à Soultz : 110 ml (travaux 2018).
- ✓ Renouvellement de canalisations rue des Cigognes à Soultz : 60 ml (travaux 2018).
- ✓ Renouvellement du tronçon de canalisation rue du Marché à Soultz (travaux 2020).
- ✓ Renouvellement du tronçon de canalisations sous passage piéton à Soultz (travaux 2020).
- ✓ Renouvellement d'un tronçon de canalisation 6 place de l'Église à Soultz (travaux 2020).
- ✓ Renouvellement de canalisation sur 330 ml rue du Trottberg à Buhl (travaux 2021).
- ✓ Renouvellement de canalisation sur 200 ml rue des Armagnacs à Buhl (travaux 2021).
- ✓ Renouvellement de canalisations rue de la Gare à Buhl (travaux 2020/2019).
- ✓ Renouvellement de canalisations rue de la Chapelle à Issenheim (travaux 2020/2019).

À noter également que des travaux de renouvellement hors canalisations sont réalisés par le service Eau potable et par les délégataires.

Ces travaux ne rentrent pas en compte dans le calcul de l'indicateur.

Il s'agit de remplacement de vannes et d'équipements divers en lien avec la production de l'eau potable notamment.

En 2021, la Régie a réalisé les travaux suivants :

- ✓ Renouvellement d'une des deux pompes du forage de Merxheim.
- ✓ Renouvellement de trois motoréducteurs pour les filtres à sable de la Station de traitement de Soultz.
- ✓ Remplacement de deux moteurs pour les pompes de lavage des filtres à sable de la Station de traitement de Soultz.
- ✓ Remplacement du surpresseur principal de la Station de traitement de Soultz.
- ✓ Remplacement du compresseur de la Station de traitement de Soultz.
- ✓ Reprise de l'étanchéité du réservoir de la Fosse aux Loups à Guebwiller (secteur délégué à Caléo).
- ✓ Installation d'un flic flocc et pose d'une vanne de régulation au réservoir de Murbach.
- ✓ Installation d'un turbidimètre au réservoir de Rimbach-Zell.
- ✓ Installation d'une vanne de régulation au réservoir de Linthal (modification de la chloration).
- ✓ 9 branchements ont été renouvelés pour 2021.
- ✓ Pose de 40 branchements neufs pour 2021.
- ✓ 175 compteurs et leurs têtes émettrices ont été changés en 2021 (89 en 2020).



Électrovannes des filtres à sable de la Station de Jungholtz (3 motoréducteurs renouvelés sur 2021).



Deux pompes de lavage des filtres à sable de la Station de Jungholtz (un moteur a été remplacé pour une des deux pompes ; quant à l'autre pompe, la partie volute a été remplacée).

Les délégataires ont réalisé les travaux ci-après, avec l'accord de la collectivité :

Secteur délégué	Délégataire	Emplacement	Travaux de renouvellement hors canalisations
9 communes (ex-SIEP de la Lauch)	Caléo	Réservoir du Bruderhaus	Montage d'appareillage hydraulique
		Station de traitement de Linthal	Fourniture et pose d'axe neuf pour vanne fonte prise d'eau
		Réservoir du Bruderhaus	Fourniture et pose de vanne 02/75 DN 250 mm
		Station de traitement de Linthal	Remplacement d'une pompe doseuse ProMinent
		Réservoir de Bergholtz	Remplacement du débitmètre en sortie de réservoir
		Réservoir du Bruderhaus	Mise en place d'une alimentation secourue en 24 V / 10 A
		Regard rue Madame Adolphe (Guebwiller)	Mise en conformité de l'armoire électrique
		Station de traitement de Linthal	Fourniture de détecteur de niveau
		Pompage de l'Appenthal	Fourniture et mise en conformité de l'armoire électrique de l'Appenthal
		Station de traitement de Linthal	Fourniture d'un réservoir vertical de 300 litres
		Réservoir du Bruderhaus	Mise à la terre du débitmètre de sortie
		Réservoir de Bergholtz	Liaison radio de télégestion au réservoir
		Réservoir du Bruderhaus	Vanne équilibrée unidirectionnelle Cla-Val
		Station de traitement de Linthal	Remplacement de vérins à tige
		Regard EBE	Remplacement d'une vanne de régulation Cla-Val DN 150 mm
		Station de traitement de Linthal	Remplacement de télégestion / borniers câble pilote
		Réservoir du Bruderhaus	Télégestion / borniers câble pilote / armoire / 2 modems SHDSL
		Réservoir d'Orschwihr	Fourniture et pose de vanne motorisée DN 65 (sources)
		Station de traitement de Linthal	Remplacement de vérins à tige
		Regard de Hartmannswiller	Remplacement d'une pompe vide-cave
		Pompage de Bergholtz-Zell	Remplacement de l'onduleur
		Siège	Fourniture et mise en service d'un ordinateur Dell pour la télégestion
		Station de traitement de Linthal	Raccordement d'une pompe à eau citerne 1 + conformité des poires de niveau
		Regard Alpro	Fourniture et pose d'équipement hydraulique
		Réservoir de la Fosse aux Loups	Fourniture et pose de capteurs résistifs VEGA
		Luspel	Fourniture et paramétrage de 6 modems SHDSL
		Station de traitement de Linthal	Remplacement de vérins à tige
		Appenthal	Fourniture et paramétrage de 2 modems SHDSL
		Station de traitement de Linthal	Armoire PEHD inverseur de bouteilles de chlore générateur CIFEC
Soultzmatt-Wintzfelden	Suez	Regard d'interconnexion de Wintzfelden	Remplacement d'un surpresseur
		Réservoir de Soultzmatt Zone basse	Remplacement d'un surpresseur
		Station de traitement	Renouvellement de canalisation à l'intérieur de la Station
		Station de traitement	Remplacement d'inverseur de bouteilles de chlore
		Forage de Gundolsheim	Remplacement de pièces complémentaires pour ballon anti-bélier
		Réservoir de Soultzmatt Zone basse	Renouvellement d'un analyseur de chlore en continu
		Réservoir de Soultzmatt Zone basse	Remplacement d'un surpresseur
		Station de traitement	Remplacement d'un surpresseur
		Station de traitement	Remplacement d'un surpresseur
		Usine de pompage	Remplacement d'un Sofrel
		Usine de pompage d'Osenbach	Remplacement d'un stabilisateur amont
		Forage de Gundolsheim	Remplacement d'un ballon anti-bélier
		Forage de Gundolsheim	Remplacement d'une pompe immergée

1.4.3- Qualité de l'eau

Les données ci-dessous sont fournies au service par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et concernent les prélèvements réalisés par elle dans le cadre du contrôle sanitaire défini par le Code de la Santé Publique (ou ceux réalisés par le service dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue au contrôle en question).

✓ **572 analyses** ont été effectuées sur l'ensemble des communes de la CCRG.

Il n'y a pas eu d'analyse non conforme nécessitant des restrictions d'eau.

Formule de calcul de l'indicateur :

$$\left[\frac{\text{Nombre de prélèvements réalisés} - \text{Nombre de prélèvements non conformes}}{\text{Nombre de prélèvements réalisés}} \right] \times 100$$

Secteur	Microbiologie	Physico-chimique
Régie	90,29 %	97,09 %
Caléo 1	92,3 %	Aucune donnée
Caléo 2	98,9 %	97,8 %
Suez 1	100 %	100 %
Suez 2	100 %	100 %

1.4.4- Indice linéaire des volumes non comptés

Cet indicateur permet de connaître, par kilomètre de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés.

Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau.

Cet indicateur diffère de l'indice linéaire de pertes en réseau qui n'intègre que les pertes par fuite.

Formule de calcul :

$$\frac{[\text{Volume produit} + \text{Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé)} - \text{Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)} - \text{Volume comptabilisé domestique} - \text{Volume comptabilisé non domestique (facultatif)}]}{\text{Linéaire de réseau hors branchements} / 365}$$

Secteur	Indice linéaire des volumes non comptés
Régie	4 m³/km/j
Caléo 1	Aucune donnée
Caléo 2	Aucune donnée
Suez 1	3,33 m³/km/j
Suez 2	0,67 m³/km/j

1.4.5- Indice linéaire de pertes en réseau

Cet indicateur permet de connaître, par kilomètre de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés sur le périmètre du service.

Sa valeur et son évolution sont le reflet, d'une part, de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau et, d'autre part, des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

Formule de calcul :

[Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) – Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) – Volume comptabilisé domestique – Volume comptabilisé non domestique (facultatif) – **Volume consommé sans comptage** (facultatif) – Volume de service (facultatif)] / Linéaire de réseau hors branchements / 365

Définition :

Le volume consommé sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (source : circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008 – Annexe IV).

Il s'agit, par exemple, des essais de poteaux incendie, des bornes fontaines sans compteur, les essais des SDIS, les manœuvres incendie, les ouvertures des services des espaces verts sans compteur, les fontaines sans compteur, le lavage de la voirie, les chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.

Par définition, cette donnée est estimée.

Secteur	Indice linéaire de pertes en réseau
Régie	3,82 m³/km/j
Caléo 1	2,03 m³/km/j
Caléo 2	6,2 m³/km/j
Suez 1	2,89 m³/km/j
Suez 2	0,57 m³/km/j

L'indice linéaire de pertes en réseau est de **3,82 m³/km/j** pour les communes de la Régie sur l'année 2021.

1.4.6- Rendements de réseau de distribution

Le rendement du réseau de distribution permet de connaître la part des volumes introduits dans le réseau de distribution qui est consommée ou vendue à un autre service.

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

Le rendement d'un réseau est également important pour préserver la ressource en eau et éviter l'achat d'eau par des structures hors CCRG.

Le rendement du réseau de distribution se calcule ainsi :

[Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique + Volume consommé sans comptage + Volume de service + Volume vendu à d'autres services] / [Volume produit + volume acheté à d'autres services d'eau potable] x 100

1.4.6.1- Régie de l'Eau

Commune	2020	2021
Linthal	61,51 %	76,97 %
Lautenbach-Zell	67,71 %	77,49 %
Murbach	64,78 %	86,43 %
Jungholtz	79,12 %	72,25 %
Rimbach-près-Guebwiller	97,39 %	99,58 %
Rimbach-Zell	89,54 %	73,57 %
Soultz	88,3 %	74,28 %

La plupart des communes bénéficient d'un meilleur rendement de réseaux par rapport à l'année 2020 car de nombreuses fuites ont été réparées.

La commune de Rimbach-Zell voit son rendement diminué compte tenu de deux fuites.

Six compteurs ont été installés sur les fontaines, aire de jeux et cimetières des communes de Murbach, Jungholtz, Soultz pour comptabiliser les volumes et mieux cerner les rendements de réseaux.

Le rendement de réseaux minimum de 65 % imposé par l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse est respecté pour l'ensemble des communes.

L'objectif fixé par l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse est que les communes puissent arriver à des rendements de réseaux de l'ordre de 85 %.

1.4.6.2- Communes en Délégation de Service Public

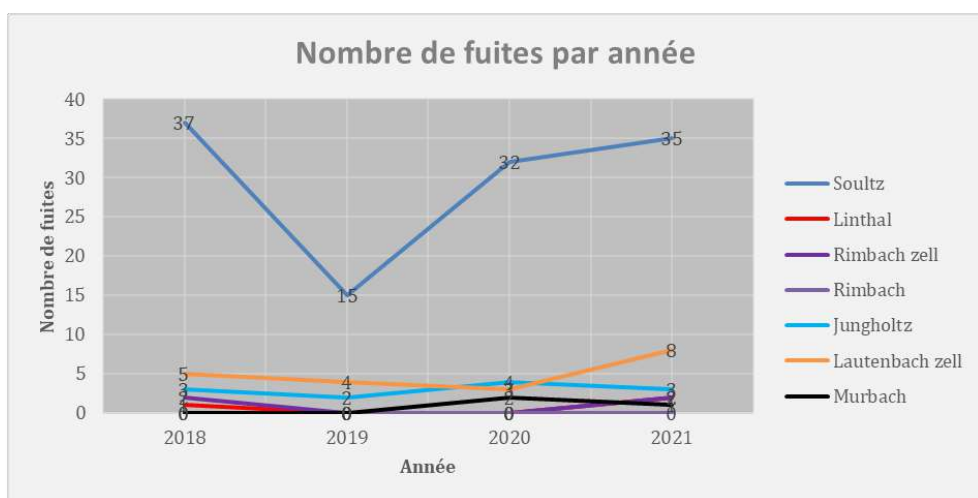
Commune	2020	2021
Guebwiller / Buhl / Lautenbach / Issenheim / Bergholtz	84,69 %	81,40 %
Bergholtz-Zell	94,81 %	94,69 %
Hartmannswiller	81,62 %	84,92 %
Wuenheim	83,74 %	82,38 %
Orschwihr	81,44 %	80,15 %
Merxheim	85,7 %	87,78 %
Raetersheim	Aucune donnée	95,5 %
Soultzmatt-Wintzfelden	77,9 %	81,6 %

1.4.7- Point sur la problématique des fuites d'eau

1.4.7.1- Secteurs en Régie

✓ 51 fuites d'eau ont été réparées (41 en 2020).

Tableau des fuites 2021								
	Canalisation	Branchement	Hydrant	Poteau d'incendie	Total fuites	% fuite/km total du réseau	Km total de réseau	% km réseau communal/ total réseau
Soultz	17	18			35	32,86 %	68	63,8 %
Jungholtz	1	2			3	2,82 %	8,5	8 %
Lautenbach-Zell	5	3			8	7,51 %	9	8,5 %
Linthal	1	1			2	1,88 %	10,5	9,9 %
Rimbach-Zell		2			2	1,88 %	2	1,9 %
Rimbach					0	0 %	6,5	6,1 %
Murbach		1			1	0,94 %	2	1,9 %
Total	24	27			51	47,89 %	106,5	100,0 %



Le graphique ci-dessus démontre une légère augmentation du nombre de fuites par commune.

Le nombre de fuites réparées est relativement important sur les communes de Soultz et Lautenbach-Zell, un plan pluriannuel de renouvellement devra être établi afin de renouveler les réseaux d'eau chaque année pour ces deux communes.

Les communes de Rimbach et Murbach possèdent des réseaux neufs ; quasiment aucune fuite n'a été détectée sur ces quatre dernières années.

La réparation de l'ensemble des fuites a permis d'économiser environ **30 000 m³** pour l'année 2021.

Impact financier des fuites :

- ✓ Un montant de **176 531 € HT** a été alloué pour la réparation des 52 fuites sur les sept communes gérées en Régie.
- ✓ Un montant de **44 882 € HT** a été dépensé pour le renouvellement de 9 branchements.
- ✓ Des regards équipés de compteurs d'eau ont été installés sur certaines fontaines et cimetières pour les communes de Soultz, Murbach et Jungholtz, pour un montant de **4 957,47 € HT**.
- ✓ L'ensemble de ces dépenses atteint un montant de **226 370,47 € HT**.

	Montant	Nombre d'interventions
Soultz	119 656,00 €	35
Lautenbach zell	22 489,00 €	8
Linthal	9 833,00 €	2
Rimbach zell	5 115,00 €	2
Jungholtz	11 986,00 €	3
STEP Issenheim	4 626,00 €	1
Murbach	2 826,00 €	1
Total HT	176 531,00 €	
Renouvellement branchement HT	44 882,00 €	9
Total (fuites+ renouvellement de branchements)	221 413,00 €	
Installation de regards pour fontaines , cimetières (Soultz, Murbach, Jungholtz)	4 957,47 €	
Dépense total HT	226 370,47 €	

1.4.7.2- Secteur de Merxheim

	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre de réparations sur canalisation	2	1	2	0	1	
Nombre de réparations sur branchements	1	1	2	1	2	100,00%
Nombre de renouvellements branchements	1	2	2	0	1	
Nombre de branchements eau posés	42	1	46	2	1	-50,00%
Nombre de réparations sur accessoires	2	1	0	0	0	
Recherches de fuites (h)	76	92	53,5	96	91	-5,21%

- ✓ **3 fuites** ont été réparées sur l'année 2021 pour la commune de Merxheim, cette donnée est relativement stable depuis ces dernières années.

1.4.7.3- Secteur des neuf communes (ex-SIEP de la Lauch)

Communes		2019	2020	2021
Bergholtz	réseau	0	2	1
	branchement	1	5	2
Bergholtz-Zell	réseau	0	0	1
	branchement	1	1	0
Buhl	réseau	2	0	3
	branchement	7	7	2
Guebwiller	réseau	10	2	11
	branchement	6	11	9
Hartmannswiller	réseau	0	0	2
	branchement	0	9	2
Issenheim	réseau	0	1	0
	branchement	5	7	3
Lautenbach	réseau	0	0	0
	branchement	1	0	1
Orschwihr	réseau	2	2	1
	branchement	6	2	2
Wuenheim	réseau	0	0	1
	branchement	1	2	1
Adduction	réseau	0	1	2
	branchement	1	0	0
Total		43	52	44
dont	réseau	14	8	22
	branchement	29	44	22

✓ **44 fuites** ont été réparées par Caléo sur l'année 2021 pour les communes de Bergholtz, Bergholtz-Zell, Buhl, Guebwiller, Hartmannswiller, Issenheim, Lautenbach, Orschwihr et Wuenheim.

Le nombre de fuites réparées est en baisse par rapport à l'année 2020.

1.4.7.4- Secteur de Soultzmatt-Wintzfelden

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2020	2021	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	-	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	2	2	0,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	24	-	-100,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	1	11	1000,0%
Branchements	créés	8	19	137,5%
Branchements	modifiés	3	8	166,7%
Branchements	renouvelés	24	5	-79,2%
Compteurs	déposés	2	1	-50,0%
Compteurs	posés	8	32	300,0%
Compteurs	remplacés	8	20	150,0%
Devis métrés	réalisés	6	22	266,7%
Enquêtes	Clientèle	50	102	104,0%
Fermetures d'eau	à la demande du client	-	2	0,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	1	6	500,0%
Remise en eau	sur le réseau	18	14	-22,2%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	-	1	0,0%
Réparations	fuite sur branchement	3	5	66,7%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	5	9	80,0%
Autres		234	362	54,7%
Total actes		397	622	56,7%

- ✓ **15 fuites** ont été réparées par Suez sur l'année 2021 pour la commune de Soultzmatt-Wintzfelden.
Le nombre de fuites a augmenté par rapport à l'année précédente.

1.4.7.5- Secteur de Raedersheim

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2020	2021	N/N-1 (%)
Appareils de fontainerie	renouvelés	2	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	réparés	-	3	0,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	-	1	0,0%
Branchements	créés	2	2	0,0%
Branchements	modifiés	2	-	-100,0%
Branchements	renouvelés	2	3	50,0%
Branchements	supprimés	-	1	0,0%
Compteurs	déposés	1	-	-100,0%
Compteurs	posés	7	3	-57,1%
Compteurs	remplacés	5	2	-60,0%
Devis métrés	réalisés	1	6	500,0%
Enquêtes	Clientèle	17	27	58,8%
Fermetures d'eau	à la demande du client	-	1	0,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	1	1	0,0%
Remise en eau	sur le réseau	7	6	-14,3%
Réparations	fuite sur branchement	1	1	0,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	1	-	-100,0%
Autres		131	119	-9,2%
Total actes		180	176	-2,2%

- ✓ **1 fuite** a été réparée pour la commune de Raedersheim sur l'année 2021.

1.4.8- Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage.

La réglementation définit une procédure particulière pour la protection des ressources en eau (captage, forage, etc.).

En fonction de l'état d'avancement de la procédure, un indice est déterminé selon le barème suivant :

- ✓ 0 % : aucune action
- ✓ 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- ✓ 40 % : avis de l'hydrogéologue
- ✓ 60 % : arrêté préfectoral
- ✓ 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes de passage mises en place, travaux terminés)
- ✓ 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

L'indice d'avancement global de la protection de la ressource en eau est de 80 %.

1.4.9- Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable

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

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

Modalités de calcul

	Points maximum
Partie A	
Existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de distribution hors branchements	10
Mise à jour du plan au moins annuelle	5
Les 15 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants	
Partie B	
Informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau, année approximative de pose)	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15
40 points doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants	
Partie C	
Localisation et description de tous les ouvrages annexes (postes de prélèvement, déversoirs...)	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10
Dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite)	10
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10
Localisation et identification des interventions (purgés, renouvellement)	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement	10
TOTAL	120

Valeurs des indicateurs par secteur

Secteur	Commentaire	Valeur de l'indice
Régie	Les plans de réseaux d'eau sont anciens et les communes qui disposaient de la compétence avant 2018 n'ont pas actualisé les plans. La Régie n'a pas engagé ce travail depuis sa mise en place. Elle ne dispose pas de SIG.	46/120
Caléo 1	Un SIG recense l'ensemble des réseaux d'alimentation en eau potable, ce dernier est régulièrement mis à jour par Caléo.	84/120
Caléo 2		84/120
Suez 1		105/120
Suez 2		105/120

1.4.10- Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévisibles pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24 heures à l'avance, rapporté à 1 000 abonnés.

Ces interruptions de service sont dues, en général, à des ruptures de canalisations.

Des coupures peuvent être également décidées inopinément pour cause de pollution présentant un danger pour la population.

Valeurs des indicateurs par secteur

Secteur	Valeur de l'indice
Régie	0
Caléo 1	Aucune donnée
Caléo 2	1,08
Suez 1	Aucune donnée
Suez 2	Aucune donnée

1.4.11- Bilan financier du service

Les recettes et dépenses du service Eau potable sont les suivantes, hors restes à réaliser :

Exercice	2021
Dépenses d'investissement	1 409 912 €
Dépenses de fonctionnement	2 348 819 €
Recettes d'investissement	1 720 072 €
Recettes de fonctionnement	3 688 598 €
Total des dépenses	3 758 731 €
Total des recettes	5 408 670 €

La CCRG a un excédent de **1 649 939 €** à l'issue de l'exercice 2021.

1.4.12- Durée d'extinction de la dette de la collectivité

Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable.

Le nombre d'années calculé constitue une durée minimum de remboursement : il est calculé en supposant que la collectivité consacre l'intégralité des bénéfices du service au remboursement de cette dette, ce qui est rarement le cas (une partie des bénéfices est notamment affectée aux nouveaux investissements).

Formule de calcul :

Encours total de la dette / Épargne brute annuelle

La durée d'extinction de la dette s'élève à 2 045 107 €/985 878 € = **environ deux ans**.

1.4.13- Taux d'impayés pour les factures d'eau

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

Toute facture d'eau non payée, même partiellement, est comptabilisée dans cet indicateur, quel que soit le motif du non-paiement.

Ne sont concernées que les factures d'eau consommée.

Pour la Régie, le montant des prises en charge s'élève à 1 467 927,43 € ; quant aux impayés, ces derniers atteignent 27 688,88 € \Rightarrow taux de 1,88 %.

1.4.14- Montant des abandons de créances ou versements à un fonds de solidarité

Le montant des abandons de créances ou versements à fonds de solidarité est de 0 € pour l'année 2021.

1.4.15- Agence de l'Eau Rhin-Meuse

La note d'information 2021 de l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse est téléchargeable sur son site Internet (cf. annexe) :

http://www.eau-rhin-meuse.fr/?q=documents_utiles

1.4.15.1- Subventions allouées par l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse

0 €.

1.5- Perspectives 2022

Le service Eau potable a inscrit au Budget Primitif 2022 des études et des travaux à hauteur de **2 467 000 € HT**.

De manière non exhaustive, cela concerne :

- ✓ Le dévoiement du chemin rural à Soultzmatt-Wintzfelden.
- ✓ La reprise de l'étanchéité du réservoir de Bergholtz-Zell.
- ✓ Le remplacement du clapet avec création d'une passe à poissons à la prise d'eau de Linthal.
- ✓ La mise en place d'un compteur double flux au château d'eau d'Issenheim.
- ✓ La mise en place d'analyseurs de chlore en continu aux réservoirs du Felsenbach et de Lautenbach-Zell.
- ✓ Le renouvellement de vannes au décanteur de la Station de traitement de Jungholtz.
- ✓ La modification de l'installation du regard rue Vauban pour l'alimentation d'Alpro Sojinal à Bergholtz.
- ✓ La remise en service du compteur de la Zone Industrielle de la ville de Soultz.
- ✓ L'étude d'alimentation et de sécurisation de l'eau potable de la vallée de Soultz, de Guebwiller.
- ✓ Le maillage rue Albert Reinbold de la Zone Industrielle de Soultz.
- ✓ La réfection du chemin de la Croix Rouge à Issenheim.

L'année 2022 est une année décisive pour le service Eau potable de la Régie.

En effet sera lancée l'étude relative au choix du futur mode de gestion du service public d'eau potable sur l'ensemble du territoire de la CCRG.

L'objectif est d'acter le futur mode de gestion du service public de l'eau potable au cours du second semestre 2022.

1.6- Tableau récapitulatif des indicateurs

N° d'indicateur	Indicateur de descriptif du service	Régie	Caléo 1	Caléo 2	Suez 1	Suez 2
D 101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	10 262	1 251	26 860	4 336	1 139
D 102.0	Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,473 €	2,408 €	2,458 €	2,59 €	2,502 €
P 101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre de contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	90,29 %	92,3 %	100 %	100 %	100 %
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre de contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physicochimiques	97,08 %	Aucune donnée	93 %	100 %	100 %
P 103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	10	84	84	105	105
P 104.3	Rendement du réseau de distribution	80,08 %	87,78 %	84,62 %	81,6 %	95,49 %
P 105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	4 m³/km/j	Aucune donnée	Aucune donnée	3,3 m³/km/j	0,67 m³/km/j
P 106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	3,82 m³/km/j	2,03 m³/km/j	6,2 m³/km/j	2,89 m³/km/j	0,57 m³/km/
P 107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	1,61 %				
P 108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	80 %				
P 109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	0 €	Aucune donnée		3 455,35 €	699,13 €
P 151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0 %	Aucune donnée	1,08 %	Aucune donnée	
P 153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	2 ans				
P 154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,88 %	3,5 %	7,02 %	0,77 %	2,45 %
P 155.1	Taux de réclamations	10,61 %	0 %	5 %	13 %	3,9 %

2. Mission Eau

2.1- Préambule

Portée depuis janvier 2018 par la CCRG, la Mission Eau de Guebwiller-Rouffach a pour objectif la reconquête de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine par la mise en place d'actions d'animation sur les deux Aires d'Alimentation des Captages (AAC) du territoire.

Au total, trois captages sont concernés par des problèmes de pollutions sur le périmètre d'action de la Mission Eau :

Forage	Localisation	Pollution	Classement
Forage syndical de Merxheim	AAC de Merxheim	Pesticides	Dégradé SDAGE
Forage du Lettgrueben	AAC de Rouffach	Pesticides Nitrates	Prioritaire Conférence Environnementale
Forage du Val de Soultzmatt		Nitrates	Dégradé SDAGE

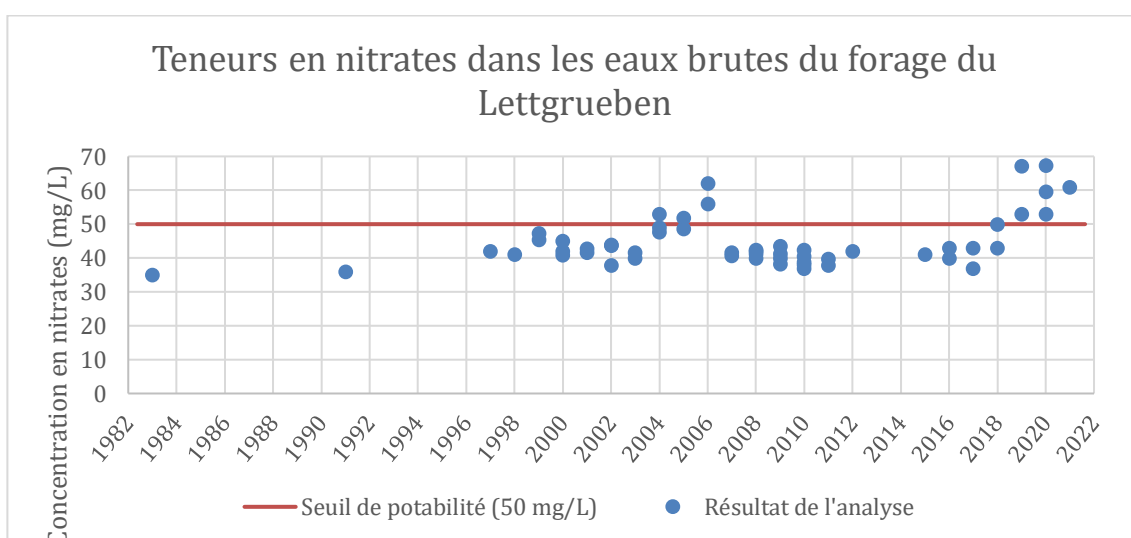
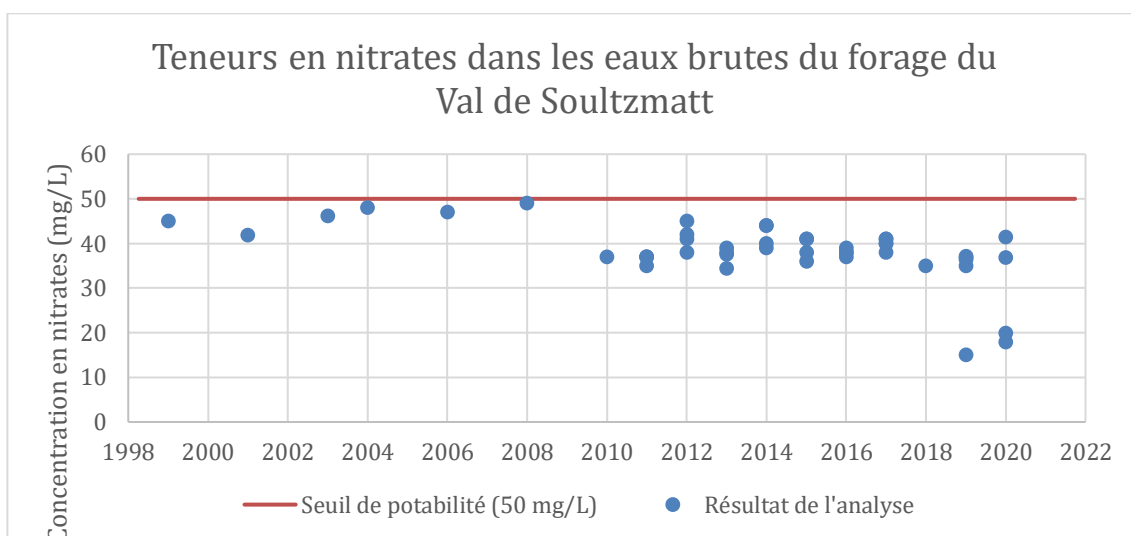
Ci-dessous, nous pouvons suivre l'évolution des concentrations en métabolites du S-Métolachlore dans le cadre du suivi de la démarche ERMES.

Il s'agit du principal polluant retrouvé dans les eaux sur le secteur.

On constate une nette diminution des teneurs depuis 2017 au niveau des deux captages.

	Merxheim		Lettgrueben (Rouffach)	
	Métolachlore ESA	Métolachlore NOA	Métolachlore ESA	Métolachlore NOA
2016 (inventaire ERMES)	0,158 µg/L	0,39 µg/L	0,219 µg/L	0,139 µg/L
2017	Moyenne : 0,07 µg/L	Moyenne : 0,16 µg/L	Moyenne : 0,07 µg/L	0,1 µg/L
2018	0,08 µg/L	0,1 µg/L	Avril : 0,03 Octobre : 0,043 µg/L	Avril : 0,08 µg/L Octobre : 0,029 µg/L
2019	Moyenne : 0,041 µg/L	Moyenne : 0,034 µg/L	0,062 µg/L	< 0,050 µg/L
2020	Moyenne : 0,044 µg/L	Moyenne : 0,055 µg/L		
2021	0,064 µg/L	< 0,050 µg/L		

Les deux graphiques suivants correspondent au suivi des concentrations en nitrates au niveau des eaux brutes des forages de la ville de Rouffach, le Lettgrueben, et du forage du Val de Soultzmatt :



La Mission Eau élabore annuellement un plan d'actions principalement orienté vers le volet agricole afin d'accompagner les changements de pratiques des agriculteurs vers des pratiques plus vertueuses pour l'environnement et la ressource en eau.

Ce travail, réalisé par l'animateur, est basé sur deux principes : le volontariat (rien n'est imposé aux agriculteurs) et le partenariat (il est nécessaire de travailler en collaboration avec tous les acteurs du territoire).

Le poste d'Animateur Mission Eau de la CCRG était vacant du mois de janvier au mois de mai 2021.

Un nouvel Animateur a été recruté en juin 2021.

Les actions suivantes ont été réalisées :

➤ Partie non agricole :

✓ Communication et sensibilisation :

- Rédaction d'une *Lettre de l'eau* (édition n° 36).
- Rédaction d'un article dans *L'Intercom'* n°29 de la CCRG.

✓ Participation à l'audit *Commune nature*.

➤ Partie agricole :

✓ Suivi de l'étude de l'aire d'alimentation de captages de Rouffach :

- Finalisation de la phase 2 de l'étude (*Diagnostic multi-pressure*) : organisation des Comités technique et de pilotage.
- Lancement et suivi de la phase 3 (*Réalisation du plan d'actions*) : réalisation de deux ateliers de concertation avec le monde agricole pour l'élaboration du plan d'actions.



✓ Lancement de l'étude de préfiguration pour la mise en place des Paiements pour Services Environnementaux (PSE) :

- Rédaction du cahier des charges.
- Suivi de la phase 1 *Étude de faisabilité*, organisation des différentes réunions et du Comité de pilotage.
- Suivi de la phase 2 *Dimensionnement du dispositif* : organisation d'ateliers de concertation pour le choix des indicateurs retenus pour 2022.

✓ Suivi de la démarche ERMES et mise en place des Contrats de Solutions Territoriaux (CST) :

- Rédaction du CST sur l'aire d'alimentation de Rouffach et validation en Comité de pilotage.
- Lancement du CST sur l'aire d'alimentation de Merxheim à la suite de l'organisation d'une réunion publique à la MAB de Soultz.



- ✓ Rencontres et partenariats avec les acteurs et potentiels partenaires du territoire :
 - Participation au réseau *Mission Eau Grand Est*.
 - Rencontre avec la SAFER.
 - Rencontre avec la Chargée de Mission du SAGE de la Lauch.
 - Rencontre avec la Fédération Française des CUMA pour l'organisation d'un évènement en collaboration avec les Missions Eau Sud Alsace.
- ✓ Participation aux évènements et groupes de travail :
 - Journée à *Terr'Innov* organisée par la Chambre d'Agriculture d'Alsace.
 - Journée du *Mois de la Bio* organisée par Bio en Grand Est.
 - Participation au groupe de travail de l'Association Viti-Repère.
 - Participation au Comité de pilotage de l'opération *Viti-Mieux Vignes, Eau et Terroirs*.

Perspectives 2022 :

- ✓ Poursuite de la phase 3 de l'étude AAC de Rouffach et mise en place du plan d'actions.
- ✓ Suivi de la phase 2 de l'étude de préfiguration PSE, assurer la mise en place du dispositif.
- ✓ Maintenir les campagnes de communication et de sensibilisation (*Lettre de l'eau*, articles *L'Intercom'*, newsletters, etc.).
- ✓ Rédaction et mise en place du CST de Merxheim.
- ✓ Intervention en milieu scolaire (LEGTA de Rouffach).
- ✓ Création de partenariats et collaboration avec les partenaires.
- ✓ Assurer le suivi de la qualité de la ressource en eau.
- ✓ Organisation d'évènements (journée technique avec la fédération des CUMA et les Missions Eau, *Semaine des Alternatives aux Pesticides*, etc.)

3. ANNEXES

- Note d'information 2021 de l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse
- Rapport annuel du délégataire Caléo pour les communes de Lautenbach – Buhl – Guebwiller – Issenheim – Bergholtz – Bergholtz-Zell – Wuenheim – Hartmannswiller
- Rapport annuel du délégataire Caléo pour la commune de Merxheim
- Rapport annuel du délégataire Suez Eau France pour la commune de Soultzmatt-Wintzfelden
- Rapport annuel du délégataire Suez Eau France pour la commune de Raedersheim



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

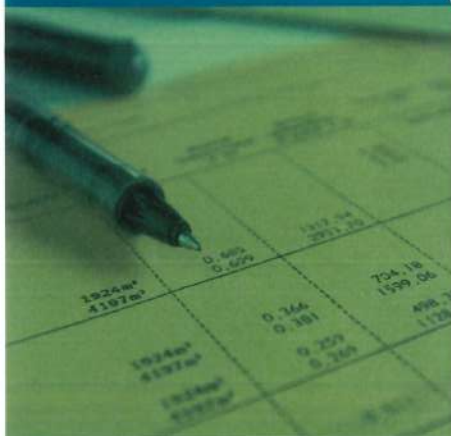
Liberté
Égalité
Fraternité



AGENCE
DE L'EAU
RHIN-MEUSE

Édition mars 2022
CHIFFRES 2021

L'agence de l'eau vous informe



POURQUOI DES REDEVANCES ?

Les redevances des agences de l'eau sont des recettes fiscales environnementales perçues auprès de ceux qui utilisent l'eau et qui en altèrent la qualité et la disponibilité (consommateurs, activités économiques).

Les agences de l'eau redistribuent cet argent collecté sous forme d'aides pour mettre aux normes les stations d'épuration, fiabiliser les réseaux d'eau potable, économiser l'eau, protéger les captages d'eau potable des pollutions d'origine agricole, améliorer le fonctionnement naturel des rivières...

Au travers du prix de l'eau, chaque habitant contribue à ces actions au service de l'intérêt commun et de la préservation de l'environnement et du cadre de vie.

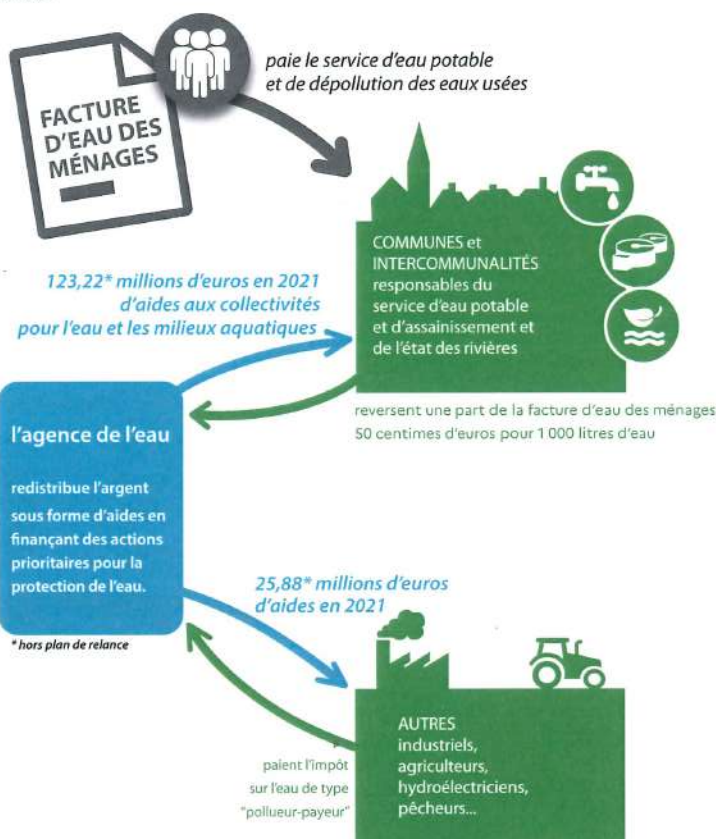
LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous pouvez retrouver le prix de l'eau de votre commune sur :
www.services.eaufrance.fr

Les composantes du prix de l'eau :

- le service de distribution de l'eau potable (abonnement, consommation)
- le service de collecte et de traitement des eaux usées
- les redevances de l'agence de l'eau
- les contributions aux organismes publics (OFB, VNF...) et l'éventuelle TVA

Le prix moyen de l'eau en Rhin-Meuse est de 3,96 euros TTC par m³ (Sispea - données agrégées disponibles - 2019).



NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU

Document à joindre au RPQS - Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement

L'article L.2224-5 du code général des collectivités territoriales, modifié par la loi n°2016-1087 du 8 août 2016 - art.31, impose à la/au maire ou à la/au président-e de l'établissement public de coopération intercommunale l'obligation de présenter à son assemblée délibérante un RPQS - rapport annuel sur le prix et la qualité du service public - destiné notamment à l'information des usagers. Ce rapport (RPQS) est présenté au plus tard dans les neuf mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné. La/le maire ou La/le président-e de l'établissement public de coopération intercommunale y joint la présente note d'information établie chaque année par l'agence de l'eau ou l'office de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés et sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention.

RPQS - des réponses à vos questions : <https://www.services.eaufrance.fr/gestion/rpqs/vos-questions>

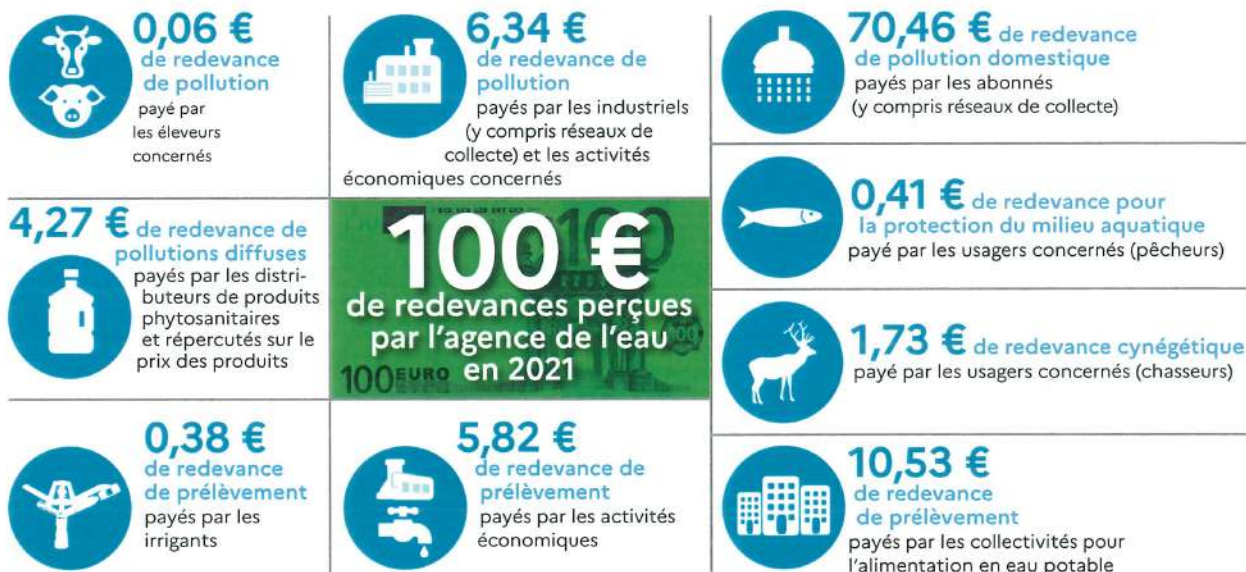
D'OÙ PROVIENNENT LES REDEVANCES 2021 ?

En 2021, le montant global des redevances (tous usages de l'eau confondus) perçues par l'agence de l'eau s'est élevé à près de 168 millions d'euros dont plus de 136 millions en provenance de la facture d'eau.

recettes / redevances

Qui paie quoi à l'agence de l'eau pour 100 € de redevances en 2021 ?

(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 €) - source agence de l'eau Rhin-Meuse



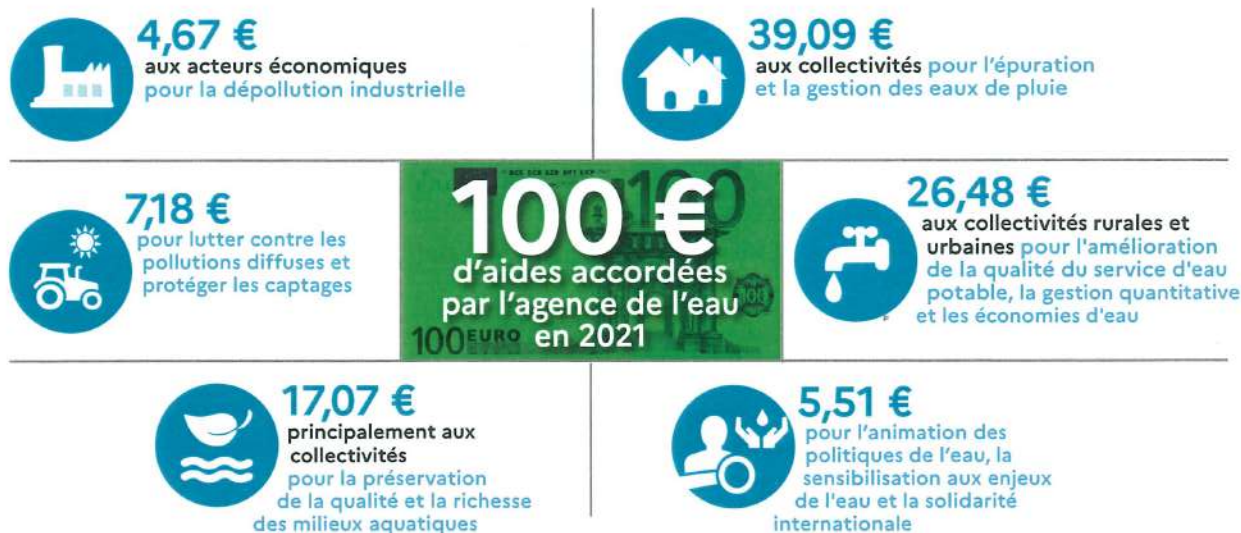
À QUOI SERVENT LES REDEVANCES ?

Grâce à ces redevances, l'agence de l'eau apporte, dans le cadre de son programme d'intervention, des concours financiers (subventions) aux personnes publiques (collectivités territoriales...) ou privées (acteurs industriels, agricoles, associatifs...) qui réalisent des actions ou projets d'intérêt commun au bassin ayant pour finalité la gestion équilibrée des ressources en eau. Ces aides réduisent d'autant l'impact des investissements des collectivités, en particulier, sur le prix de l'eau.

interventions / aides

Comment se répartissent les aides pour la protection des ressources en eau pour 100 € d'aides en 2021 ?

(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 € d'aides en 2021) • source agence de l'eau Rhin-Meuse.
(Les chiffres indiqués ne prennent pas en compte les aides du Plan national France Relance)



En complément à ces aides, l'agence de l'eau a consacré 18,7 millions d'euros supplémentaires pour les investissements dans le domaine de l'eau dans le cadre du Plan national France Relance.

ACTIONS AIDÉES PAR L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE EN 2021

L'année 2021 marque la troisième année du 11^e programme d'intervention de l'agence de l'eau Rhin-Meuse et de son contrat d'objectif et de performance 2019-2024 signé avec l'État. Des indicateurs annuels permettent de mesurer et suivre les efforts des maîtres d'ouvrage et de l'agence de l'eau en faveur des ressources en eau et des milieux aquatiques.

EN 2021...



CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'eau est un des marqueurs principaux du changement climatique.

Près de 67% du programme d'intervention de l'agence de l'eau Rhin-Meuse est consacré à l'adaptation au changement climatique en 2021 :

- services fondés sur la nature ;
- gestion et partage de la ressource ;
- économies d'eau ;
- gestion des eaux en ville ;
- étude ;
- sensibilisation ;
- communication...

au travers des projets portés par les collectivités, les acteurs économiques et les associations pour lutter contre les pollutions, restaurer les milieux aquatiques, améliorer la surveillance des milieux, sensibiliser aux enjeux de l'eau ou encore assurer la solidarité internationale.

SDAGE 2022-2027 ET PROGRAMME DE MESURES

Après les questions importantes et l'état des lieux, point de départ du diagnostic et des principaux enjeux du bassin, le comité de bassin Rhin-Meuse a adopté le 18 mars 2022, le Sdage 2022-2027 et donné un avis favorable au programme de mesures associé.

Ce vote permet de continuer à construire ensemble l'avenir de notre cadre de vie.



>>> eau-rhin-meuse.fr/sdage_2022_2027

LA CARTE D'IDENTITÉ DU BASSIN RHIN-MEUSE



Agence de l'eau Rhin-Meuse
Rozérieulles - BP 30019
57161 Moulins-lès-Metz cedex
Tél. 03 87 34 47 00
agence@eau-rhin-meuse.fr

Agence de l'eau Rhin-Meuse

2 bassins versants (partie française) : celui du Rhin, 24 000 km² (avec son affluent principal, la Moselle) et celui de la Meuse, 7 800 km².

Un contexte international marqué, le plus transfrontalier des bassins français : 4 pays limitrophes (Suisse, Allemagne, Luxembourg, Belgique).

Le bassin s'étend sur 32 000 km² (6% du territoire national métropolitain) et compte 4,4 millions d'habitants, 8 départements et 3 230 communes.



Les 7 bassins
hydrographiques
métropolitains

Suivez l'actualité     
de l'agence de l'eau Rhin-Meuse : eau-rhin-meuse.fr

Découvrez les podcasts



<https://enimmersion-eau.fr/saison-3/podcast/>

EN
IMMERSION



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Ministère
de l'Écologie
du Climat
et du Développement
durable

LES
AGENCES
DE L'EAU

Retrouvez aussi toutes les ressources sur le site
enimmersion-eau.fr



RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE



Exercice 2021

COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA
REGION DE GUEBWILLER



Partie relative à l'exploitation du réseau d'eau potable
assurée par la société CALEO.



Table des matières

FAITS MARQUANTS 2021.....	3
1. LES INDICATEURS TECHNIQUES.....	4
La production de l'eau	4
Le réseau de distribution	7
Les événements d'exploitation	12
Les rendements du réseau et les indices linéaires	16
La qualité de l'eau	19
Tableau récapitulatif des performances des services	23
2. LES INDICATEURS CLIENTELE.....	24
Composition et révision du prix de l'eau	24
Les indicateurs de performance	28
3. LES INDICATEURS FINANCIERS.....	30
Les recettes	30
Le compte d'exploitation	32
ANNEXES.....	40



RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

(Décret n° 95-635 du 6 mai 1995)
(Décret n° 2001-1220 du 20 déc. 2001)
(Décret n° 2005-236 du 14 mars 2005)
(Décret n° 2007-675 du 2 mai 2007)
(Loi n°2008-1425 du 27 septembre 2008)
(Loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010)

Préambule

La Communauté de Communes de la Région de Guebwiller (CCRG) a attribué à Caléo le contrat de délégation par affermage du Service Public d'Eau Potable, depuis le 1^{er} janvier 2018, sur le périmètre de sa zone de distribution comprenant les Communes suivantes : Guebwiller – Buhl – Lautenbach/Schweighouse – Issenheim – Bergholtz - Bergholtz-Zell – Wuenheim – Orschwihr – Hartmannswiller).

Dans le cadre de sa mission de délégataire, conformément aux textes réglementaires précités et des articles 49, 50 et 51 du contrat de Délégation de Service Public du 31 décembre 2007, Caléo a l'obligation de présenter son rapport correspondant aux dispositions d'ordre public en vigueur et comportant une partie technique et une partie financière.

Les données et indicateurs sont présentés en plusieurs parties, dont notamment :

- les caractéristiques techniques du service (nature des ressources, volumes prélevés, achetés ou vendus, nombre de contrats actifs, linéaire du réseau, ...)
- la tarification de l'eau et recettes du service (facture détaillée et prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³)
- les indicateurs de performance (taux de conformité des prélèvements, rendement du réseau, délai d'ouverture de branchements, taux de réclamation, indices clientèle, ...)

LES FAITS MARQUANTS 2021

10 434 clients desservis en eau au 31 décembre 2021, dans le cadre du contrat de délégation de service public (points de service actifs)

1 738 547 m³ d'eau facturés en 2021 pour **2 132 132 m³** produits

Dans le cadre plan pluriannuel du contrat (PPR), remplacement de l'intégralité des modems SHDSL et mise en conformité des borniers des câbles pilote, renouvellement de l'armoire électrique de la station de pompage de l'Appenthal, remplacement de la pompe Eau de service Cit.1 à Linthal, mise en place d'un débit-mètre en sortie du réservoir de Bergholtz.



1. Les indicateurs techniques

La production de l'eau

L'origine de l'eau

L'eau distribuée dans les communes de Bergholtz, Buhl, Guebwiller, Issenheim, Lautenbach et Schweighouse est de l'eau dite « de surface » captée dans la rivière la Lauch en amont de Linthal. En fond de vallée, se trouvent le lac du Ballon et le lac de la Lauch qui constituent la réserve d'eau brute. C'est une eau dont la qualité est soumise aux aléas météorologiques et doit donc subir des traitements physico-chimiques avant sa consommation.

Concernant la commune de Bergholtz-Zell, il s'agit d'un puit artésien. Pour Hartmannswiller, Orschwihr et Wuenheim, il s'agit d'eau souterraine provenant de sources communales. Pour Orschwihr, de sources communales et d'un puit

Communes	Point de prélèvement	Nature Ressource	Secours d'alimentation
Bergholtz Buhl Guebwiller Issenheim Lautenbach Schweighouse	Prise d'eau dans la Lauch au lieu-dit « Saegmatten » (100 %)	Eau de surface	Puits syndicat EBE + Stations pompages EBE-Caléo-Bruderhaus
Bergholtz-Zell	Puits artésien situé dans la commune (100 %)	Eau souterraine	Interconnexion avec le réseau d'Orschwihr
Wuenheim	Sources communales secteur Vieil-Armand et Kohlschlag (50 %)	Eau souterraine	Connexion au réseau Ville de Soultz par une station de pompage (50,0 %)
Orschwihr	Sources communales (22,9%) et puits (77,1%)	Eau souterraine	Interconnexion avec le réseau de Bergholtz-Zell
Hartmannswiller	Sources communales : 58,9 %	Eau souterraine	Connecté sur Berrwiller (8,2 %) et interconnexion avec le réseau de Wuenheim (32,9 %)



Les volumes produits en 2021

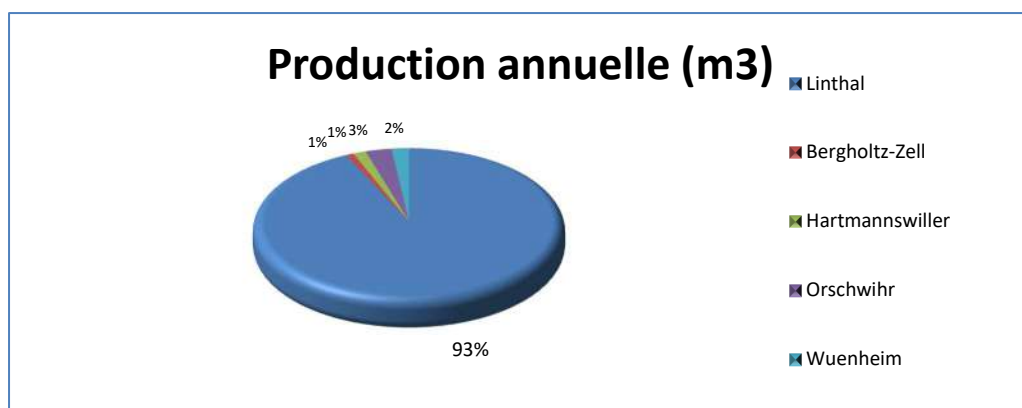
La production totale en 2021 a été de **2.132.132 m³** contre **1.940.793 m³** l'année précédente en tenant compte des volumes achetés à d'autres communes ou syndicats des eaux.

Elle se décompose de la manière suivante :

Production annuelle en m ³ /an	Vol. totaux distribués 2021	Volumes prélevés (Déclaration agence de l'eau)	Volumes achetés (apport externe)	Transfert entre zone de production
Linthal	1 982 501	1 982 501	0	0
Bergholtz-Zell	18 025	18 025	0	0
Hartmannswiller	29 803	17 870	2 488	10 001
Orschwihr	61 176	61 176	0	0
Wuenheim	40 627	40 627	25 360	-10 001
Total volumes	2 132 132	2 120 199	27 848	0

L'année 2021 a été marquée par une augmentation de la production liée en partie à la hausse de 47 314 m³ pour l'alimentation de la Ville de Soultz. Le client Alpro Sojinal est stable dans ses besoins. Le Syndicat EBE a réduit sa consommation de 17 761 m³. L'abandon des sources du secteur de la cantine Zeller à Wuenheim nous oblige à fortement augmenter l'achat d'eau à partir du réseau de Soultz pour alimenter la commune de Wuenheim.

Le site de production de Linthal produit environ 93% de l'eau consommée.





Les consommateurs des communes desservies par CALEO

communes ou Syndicats	Nombre d'habitants	nombre de contrats actifs	vol. vendus en 2020 (en m3)	vol. vendus en 2021 (en m3)	Variation %
Bergholtz	1 092	486	46 692	47 449	1,62%
Buhl	3 331	1 459	137 451	131 417	-4,39%
Guebwiller	11 022	4 842	570 218	562 459	-1,36%
Issenheim	3 412	1 475	572 484	565 367	-1,24%
Lautenbach/Schweighouse	1 497	760	62 077	64 130	3,31%
Soultz (apport partiel)	7 058	43	61 772	105 791	71,26%
Syndicat EBE (apport partiel)	23 149	1	99 440	81 679	-17,86%
Sous-total (eau de Linthal)	50 561	9 066	1 550 134	1 558 292	0,53%
Bergholtz-Zell (puits artésien)	427	198	18 544	17 068	-7,96%
Hartmannswiller	637	297	27 175	27 308	0,49%
Orschwihr (sources + puits)	1 039	478	54 010	50 231	-7,00%
Wuenheim (sources)	800	396	33 097	34 968	5,65%
Total des ventes de Caléo	53 464	10 435	1 682 960	1 687 867	0,29%

(Source INSEE 2019 - en vigueur au 1/1/2021)

Sur 2021, nous observons une hausse moyenne de 9,8%. Elle concerne essentiellement le départ depuis la station de Linthal.

L'objectif d'achat eau d'EBE (100 000 m3) n' a pas été atteint en 2021.



Le réseau de distribution

En 2021, la longueur du réseau de distribution d'eau géré par Caléo est de 173,4 kms. Construit à partir de 1890, ce réseau forme un maillage de conduites entre la station de traitement des eaux située à Linthal, les réservoirs et les habitations.





Age moyen par commune

Age du réseau	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Bergholtz	1 976	1 976	1 976	1 976	1 980	1 988
Bergholtz-Zell	1 985	1 985	1 985	1 986	1 986	1 986
Buhl	1 969	1 969	1 969	1 970	1 970	1 971
Guebwiller	1 966	1 966	1 966	1 966	1 966	1 967
Hartmannswiller	1 962	1 962	1 963	1 963	1 963	1 963
Issenheim	1 983	1 983	1 984	1 983	1 986	1 986
Lautenbach-Schweighouse	1 977	1 977	1 977	1 977	1 977	1 980
Lautenbach-Zell	1 954	1 954	1 954	1 954	1 954	1 954
Lintal	1 944	1 944	1 944	1 944	1 944	1 944
Orschwihr	1 953	1 953	1 953	1 952	1 952	1 953
Soultz	1 960	1 960	1 960	1 960	1 960	1 960
Wuenheim	1 942	1 942	1 942	1 942	1 942	1 942
Année moyenne	1 967	1 967	1 967	1 967	1 968	1 969
Age moyen du réseau	49	50	51	52	52	52

L'âge moyen du réseau est de 52 ans à fin 2021. Celui-ci est assez important en raison de :

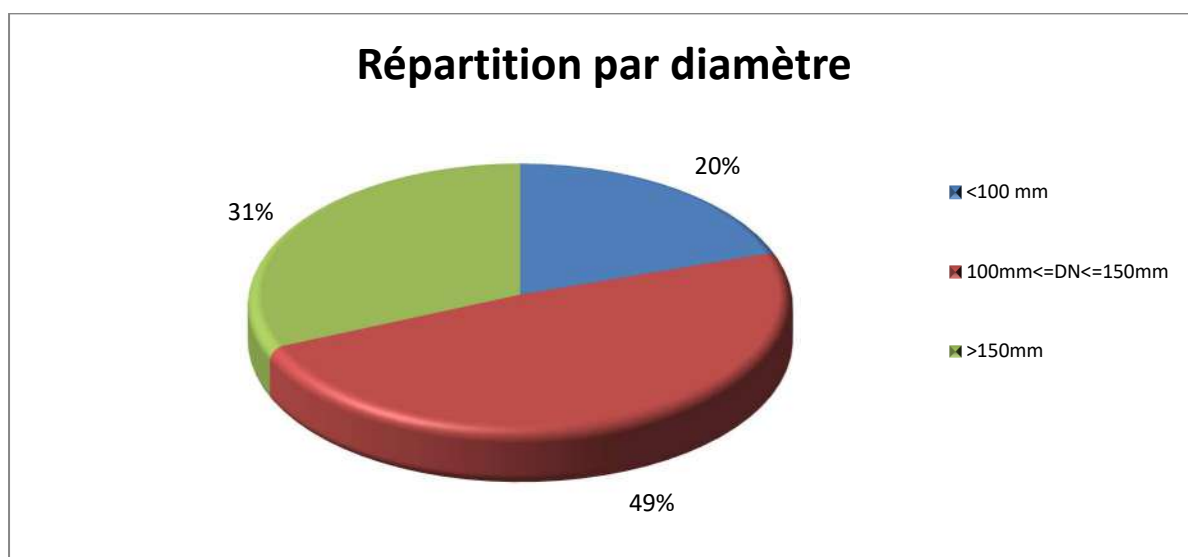
- l'insuffisance du programme de renouvellement du réseau
- la faible progression du linéaire de réseau construit

Pour Bergholtz, l'évolution vient essentiellement de l'intégration en totalité du nouveau réseau entre Bergholtz et Alpro.



Evolution du linéaire de réseau par diamètre nominal

Diamètre	2019	2020	2021	Variation %
<100 mm	34,4	34,4	34,7	0,87%
100mm<=DN<=150mm	83,6	84,1	84,2	0,12%
>150mm	51,9	54,5	54,5	0,00%
Total	169,9	173,0	173,4	0,23%



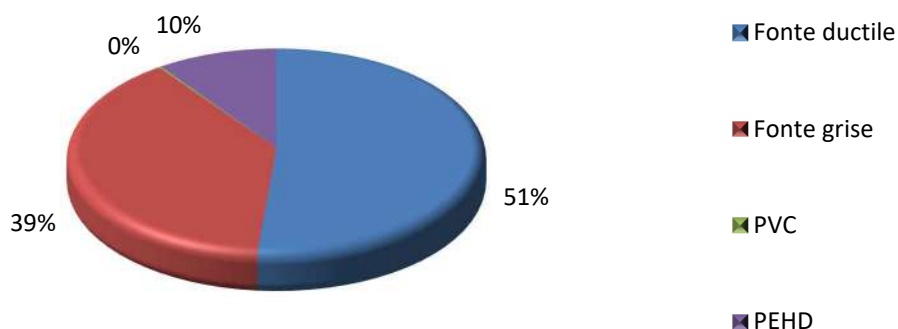
La majorité du réseau à un diamètre compris entre 100 mm et 150 mm.

Répartition du linéaire de conduites par nature des matériaux

	2019	2020	2021	Variation %
Fonte ductile	85,3	89,0	89,6	0,67%
Fonte grise	67,3	66,7	66,0	-1,05%
PVC	0,3	0,3	0,3	0,00%
PEHD	17,0	17,0	17,5	2,94%
Total	169,9	173,0	173,4	0,23%



Répartition par matériau



Le réseau reste à 90% constitué de fonte (grise ou ductile).

Accessoire réseau

Type	2019	2020	2021	Variation %
Vannes	2 080	2 088	2 098	0,48%
Purges	90	92	95	3,26%
Bouche incendie	496	501	499	-0,40%
Poteaux incendie	423	424	427	0,71%

Travaux d'extension et de renouvellement

La Communauté de Communes de la Région de Guebwiller a réalisé les travaux suivants :

↳ Travaux d'extension :

Guebwiller : Rue du Mannberg

- 120m et 7 branchements.



Issenheim : Rue de Nevers

- 300m et 3 branchements.

Issenheim : Rue de Rouffach (Lotissement Les Capucines 2)

- 94m et 9 branchements.

↳ Travaux de renouvellement :

Buhl : Rue du Trotberg

- 310m et 12 branchements.

Buhl : Rue des Armagnacs

- 205m et 19 branchements.

Issenheim : Rue de Rouffach

- 33m

Issenheim : Quai de la Lauch

- 70m

Travaux CCRG (en m)	2018	2019	2020	2021	Variation %
Travaux extension	0	0	437	514	17,62%
Travaux de renouvellement	0	220	190	618	225,26%

Le taux de renouvellement pour 2021 est de 0,12%. Ce taux est jugé faible au regard de la durée de vie des conduites (la durée de vie des canalisations est estimée entre 60 et 80 ans) pour garantir un bon rendement.

Par définition, le taux de renouvellement est égal au linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années / 5 / linéaire de réseau hors branchements.

Le taux moyen en France est de 0,6% (soit 170 ans pour renouveler complètement le réseau) qui est déjà jugé insuffisant par rapport aux rendements visés (85%).



Les évènements d'exploitation

Les interventions sur le réseau de distribution

Travaux exploitation	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre de nouveaux branchements	38	30	58	93,33%
Nombre de réparations de branchements	29	44	22	-50,00%
Nombre d'échanges de compteurs	170	284	479	68,66%
Nombre de réparations de fuite sur réseau	14	8	22	175,00%
Nombre d'interventions en astreinte distribution	91	64	50	-21,88%

Le programme de recherche de fuites

Au cours de l'année, Caléo a détecté et réparé 22 fuites au niveau du réseau et 22 fuites sur branchements, soit au final une diminution de 15% par rapport à l'année précédente (52).

Pour localiser les fuites, plusieurs solutions sont utilisées :

- localisation d'un débit de nuit anormal grâce à la télégestion et à la sectorisation du réseau ;
- localisation par appareil acoustique et appareil de corrélation ;
- mise en place de capteurs sur un secteur identifié ;
- et la localisation des fuites lors de la vue d'eau sur la chaussée. Ces fuites bien que faciles à apercevoir sont complexes à localiser. Il n'est pas rare de réparer la fuite une dizaine de mètres en amont de la résurgence sur la chaussée ou dans un champ.



Répartition des fuites par communes

Communes		2019	2020	2021
Bergholtz	réseau	0	2	1
	branchement	1	5	2
Bergholtz-Zell	réseau	0	0	1
	branchement	1	1	0
Buhl	réseau	2	0	3
	branchement	7	7	2
Guebwiller	réseau	10	2	11
	branchement	6	11	9
Hartmannswiller	réseau	0	0	2
	branchement	0	9	2
Issenheim	réseau	0	1	0
	branchement	5	7	3
Lautenbach	réseau	0	0	0
	branchement	1	0	1
Orschwihr	réseau	2	2	1
	branchement	6	2	2
Wuenheim	réseau	0	0	1
	branchement	1	2	1
Adduction		0	1	2
		1	0	0
	Total	43	52	44
dont	réseau	14	8	22
	branchement	29	44	22

Les moyens d'interventions sur le réseau

Caléo dispose d'une structure lui permettant d'assurer de jour comme de nuit les interventions nécessaires à la bonne marche de l'activité Eau. L'organisation s'appuie en journée sur les services d'exploitation, et de nuit sur les équipes d'astreinte. De surcroît, les moyens nécessaires aux autres activités viennent renforcer le périmètre opérationnel de chaque activité prise séparément.



Toutes les procédures de gestion des incidents sont issues du domaine de l'énergie, le plus contraignant en matière de sécurité et de réactivité. Pour l'eau, Caléo dispose d'une structure en deux parties, l'une consacrée plus spécifiquement à la gestion des différentes unités de production dont la société a la charge, l'autre à l'exploitation de l'ensemble des réseaux. Ces deux parties viennent s'épauler mutuellement pour traiter les problèmes complexes.

Une équipe de 5 personnes est en capacité d'intervenir en permanence 24h/24, 7jrs/7 pour traiter les problèmes survenus.

Caléo dispose évidemment d'un stock de maintenance conséquent, pour couvrir l'ensemble des problèmes d'exploitation.

En outre Caléo s'est dotée de :

- 6 véhicules ateliers.
- 5 fourgons légers d'intervention rapide.
- 3 véhicules tout terrain 4 x 4
- 5 véhicules de liaison.

Caléo dispose d'un plan de secours d'alimentation en eau potable calé avec les dispositions de l'Arrêté Préfectoral 2005-349-9 portant approbation du plan de secours spécialisé « Eau Potable ».

Les sorties en astreinte

Sorties astreintes par commune	2019	2020	2021
BERGHOLTZ	4	0	2
BERGHOLTZ-ZELL	1	0	0
BUHL	16	12	12
GUEBWILLER	38	30	23
HARTMANNSWILLER	2	3	4
ISSENHEIM	11	11	3
LAUTENBACH	10	1	2
ORSCHWIHR	9	5	2
WUENHEIM	6	2	2
TOTAL	97	64	50

Le service exploitation est intervenu à 50 reprises dans le cadre de l'activité eau en astreinte.



Le détail des sorties en astreinte est le suivant :

Raisons sorties astreinte	2021	Interventions justifiées	%
Manque d'eau	10	8	80%
Pbl débit d'eau	0	0	
coffret renversé ou branchement arraché	0	0	
Fuite d'eau au compteur	8	8	100%
Fuite d'eau sur brancht avt compteur	8	8	100%
Fuite d'eau dans la rue.	5	2	40%
Fuite d'eau sur P.I /Hydrant	1	0	0%
Fuite d'eau après compteur	9	2	22%
Bruit au compteur ou sur branchement	1	1	100%
Qualité de l'eau	8	6	75%
Compteur bloqué.	0	0	
Branchement gelé (compteur)	0	0	
Sorties	50	35	70%

Soit 70% d'interventions justifiées.

Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées

Ce taux concerne le nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés **n'ont pas été informés à l'avance**, par milliers d'abonnés.

Une coupure d'eau est une interruption totale de la fourniture de l'eau à un ou plusieurs abonné(s), en considérant que les incidents de pression ou de qualité de l'eau ne constituent pas une coupure d'eau s'ils n'entraînent pas l'interruption totale de la fourniture.

Pour 2021, le nombre de coupures est de 12, représentant un taux d'occurrence des interruptions de service non programmées de 1,08 interruptions/1000 abonnés (1,11 en 2020).

Dans son étude comparative des services d'eau potable portant sur 4 214 services d'eau potable, Eau de France affiche pour l'exercice 2009, un taux moyen d'occurrence des interruptions de service non programmées de 4,43 interruptions/1000 abonnés. Par cette référence nationale, notre taux peut être qualifié de performant.



La télégestion

Le système de télégestion nous permet :

- de suivre l'évolution des différents sites de production et de distribution
- de détecter les fuites et consommation anormale
- de gérer différentes alarmes (niveau bas / haut , seuil bas /haut ...)



Les rendements du réseau et les indices linéaires

Le rendement brut du réseau d'eau

Cet indicateur permet de connaître la part des volumes introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Il s'agit du ratio entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable.



Volumes consommés autorisés non comptés :

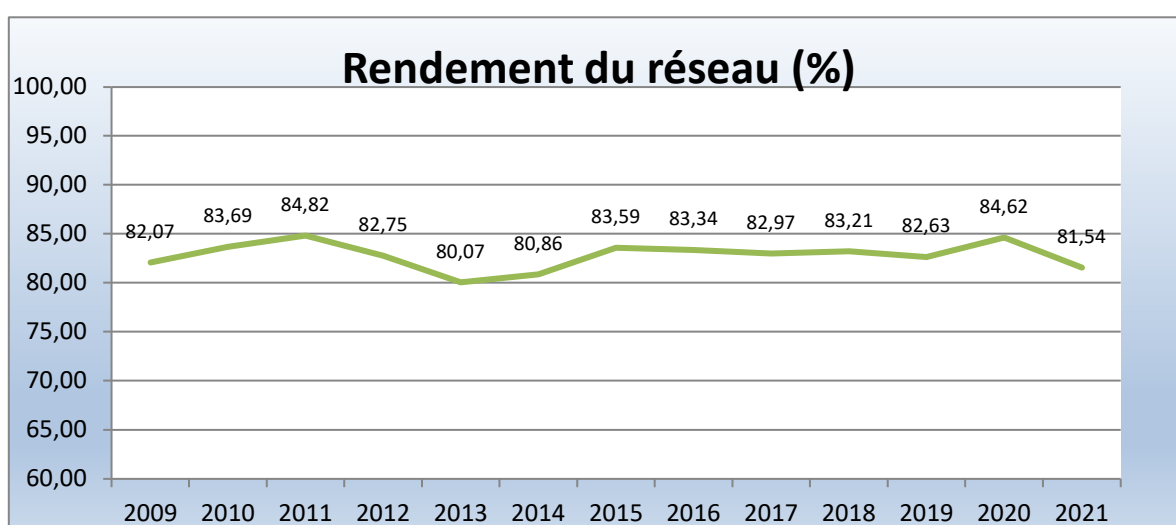
Ils comprennent :

- les volumes consommés sans comptage par d'autres services : manœuvres incendies, les espaces verts, les fontaines publiques, le lavage de la voirie et des nettoyages divers de réseaux ;
- les volumes consommés par le service de l'eau : nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux sur le réseau, purge et lavage des conduites, analyseurs de chlore,

Station	Volumes produits	Volumes facturés (avec rattachement)	Rendement brut par réseau	Volumes produits	Volumes facturés (avec rattachement)	Rendement brut par réseau
	2021	2021	2021	2020	2020	2020
Linthal	1 982 501	1 613 672	81,40%	1 792 020	1 517 634	84,69%
Bergholtz-Zell	18 025	17 068	94,69%	18 557	17 594	94,81%
Hartmannswiller	29 803	25 308	84,92%	33 293	27 175	81,62%
Orschwihr	61 176	49 031	80,15%	58 953	48 010	81,44%
Wuenheim	40 627	33 468	82,38%	37 970	31 797	83,74%
Total volumes produits	2 132 132	1 738 547	81,54%	1 940 793	1 642 210	84,62%

Le rendement brut a baissé de 3,08 points par rapport à 2020 pour s'établir à 81,54%.

Suite à l'étude comparative d'Eau de France de 2011, le rendement moyen national est de 79,8%.





L'indice linéaire de pertes en réseau

Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui n'est pas consommée avec autorisation sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau qui vise à lutter contre les pertes d'eau en réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

Il s'agit du ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de desserte.

Rendement du réseau (%)	2019	2020	2021	Variation %
Volumes produits	1 737 410	1 940 793	2 132 132	9,86%
Conso avec rattachements	1 435 638	1 642 210	1 738 547	5,87%
Pertes (m3)	301 772	298 583	393 585	31,82%
Rendement du réseau (%)	82,63	84,62	81,54	-3,63%
Pertes (m3/j)	826,77	815,80	1075,37	31,82%
Linéaires du réseau (km)	170	173	173,4	0,23%
Indice linéaire de perte (m3/j/km)	4,87	4,72	6,20	31,51%
Indice ILP contractuelle	5,5	5,4	5,3	-100,00%

En 2021, l'indice linéaire de perte est de 6,2 m3/j/km. Cet indice dépasse le seuil contractuel. Une fuite importante sur un branchement en vieux Pehd niveau du Domaine de la Lauch nous a fortement pénalisé au niveau du rendement. L'indice a aussi été fortement pénalisé par la purge permanente mise en place au bout de l'antenne de la rue du Trotberg à Buhl. Nous estimons que nous avons perdu plus de 40 000 m³ pour cette opération nécessaire au maintien de la qualité de l'eau dans le réseau de distribution dans l'attente du renouvellement du réseau de distribution. La mise en place de compteur de sectorisation nous permettrait d'être plus performant dans la recherche de fuites, notamment pour le secteur de Guebwiller ville basse (au réservoir de la Fosse aux Loups / sur l'antenne route d'Issenheim / sur l'antenne vers le SIAEP EBE).



La qualité de l'eau

Caléo a une mission essentielle : assurer la qualité de l'eau fournie aux consommateurs. Une eau destinée à la consommation humaine doit avoir des caractéristiques physiques, chimiques et biologiques précises. Pour s'assurer de la potabilité et de la conformité de l'eau, cette dernière est soumise à de nombreux contrôles.

Station de traitement de Linthal (qui représente 93 % volume total)

Eau de surface, traitée, respectant tous les critères de potabilité, très douce, faiblement minéralisée, agressive. Ces propriétés n'ont pas d'incidence sur la santé.

Nature du traitement : en temps normal, deux étages de filtration au sable avec floculation et désinfection au bioxyde de chlore. Depuis janvier 2017, l'étage de préfiltration est hors service, suite à un problème de génie civil, la filtration s'effectue uniquement sur l'étage de filtration sur sable.

Autres sites autonomes

Existence de plusieurs sites autonomes de production qui représentent 7 % du volume total et dont l'intégralité des analyses sont dans les normes de qualité exigées.



Une eau sous haute surveillance

Aucun produit alimentaire n'est contrôlé aussi souvent et aussi sévèrement que l'eau du robinet.

Plus de 150 paramètres sont analysés afin que l'eau distribuée puisse être bue sans danger pour la santé durant toute une vie humaine. La qualité de l'eau distribuée par Caléo fait l'objet d'un suivi par le Préfet et d'un autocontrôle par Caléo.

Pour être potable, l'eau doit respecter deux conditions essentielles :

- Ne pas contenir de micro-organismes pathogènes (bactéries, virus, parasites),
- Ne pas présenter de concentrations en substances indésirables (nitrates, pesticides, métaux lourds) supérieures aux limites de qualité.

Des critères de confort portant sur la couleur ou le goût de l'eau s'ajoutent à ces paramètres obligatoires.

Une surveillance permanente de la ressource

Une surveillance de la ressource en eau :

Grâce à un système de télégestion permettant en temps réel une interrogation des différents ouvrages, il est permis de contrôler la qualité de l'eau de la ressource avant qu'elle ne soit prélevée. Tout dépassement de seuil est interprété ce qui permet de réagir pour empêcher toute pollution du captage.

Une surveillance jusqu'au robinet :

Des analyses sont effectuées en production, dans les réservoirs, dans les canalisations, jusqu'aux points de consommation. Si un risque alimentaire était détecté, les consommateurs en seraient immédiatement informés. Dans le même temps, des moyens de secours en eau seraient mis en place.

Deux niveaux de contrôle

Deux niveaux de contrôle permettent de garantir en permanence la qualité de l'eau distribuée et d'assurer sa conformité aux normes françaises et européennes :

Le contrôle sanitaire du préfet

Un contrôle sanitaire est exercé par le préfet. Il comprend toute opération de vérification du respect des dispositions relatives à la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine.

Le plan d'analyses, établi d'après le décret n°2001-1220 du 20 décembre 2001, et publié par Arrêté Préfectoral n°603/IV du 22 décembre 2003, est confié à l'IPL et soumis au contrôle de l'ARS.



Il comprend notamment :

- 1° L'inspection des installations ;
- 2° Le contrôle des mesures de sécurité sanitaire mises en œuvre ;
- 3° La réalisation d'un programme d'analyses de la qualité de l'eau par un laboratoire indépendant et agréé par le Ministère chargé de la Santé.

Analyses en auto-contrôle réalisées par laboratoire ou par Caléo

En complément du contrôle du préfet, le service de l'eau surveille en permanence la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Cette surveillance comprend notamment :

- 1° Une vérification régulière des mesures prises pour la protection de la ressource utilisée et du fonctionnement des installations ;
- 2° Un programme d'analyses effectuées sur des points déterminés en fonction des risques identifiés (Perchlorate, bactériologique...)

Indicateurs de performance de la qualité de l'eau

L'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement définit deux indicateurs afin d'en apprécier la qualité sanitaire, sur la base des contrôles réglementaires :

☞ Le 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 (les prélèvements pris en compte sont ceux effectués en sortie des usines de production jusqu'au robinet du consommateur, exceptés ceux qui font suite à une réclamation des abonnés)

☞ Le 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.

En 2021, le taux de conformité bactériologique est de **98,9 %**.

Le taux de conformité pour les paramètres physico-chimiques est de **97,8 %**.

Les principales anomalies rencontrées sont les suivantes :

- Production Hartmannswiller : la teneur en ions perchlorates a dépassé ponctuellement (2 analyses sur 9) le seuil recommandé par l'ANSES (4 µg/l). la valeur moyenne mesurée a été de 2,5 µg/l pour une valeur max. de 4,7 µg/l



Evènements marquants de 2021

	2018	2019	2020	2021	Variation %
Contrôles sanitaires	85	87	89	93	4,5%
Auto-contrôles - CALEO	364	364	364	364	0,0%
TOTAL	449	451	453	457	0,9%
Dont					
% analyses conformes	100%	100%	100%	98,9%	-1,1%
% analyses physico-chimiques	93%	90%	93%	97,8%	4,9%

Indice d'avancement de la protection des ressources

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %.

Pour Caléo, l'**indice d'avancement de la protection de la ressource 2021 est de 79,70 %** (périmètre de protection).

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Pour 2021, le nombre de points est de **84 sur 120**.

Il reste à compléter à ce jour pour les grands travaux :

- VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points) - En effet, pour les anciens branchements, les plans sont encore basés sur des repères physiques comme des murs ou des poteaux
- VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)
- 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)
- VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)



Tableau récapitulatif de performances des services

	Indicateurs descriptifs du service	2021
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	53 755
D102.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	327,93
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	48h
	Indicateurs descriptifs du service	2021
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre de contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	100%
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre de contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physicochimiques	97,8%
03.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	84
P104.3	Rendement du réseau de distribution	81,54%
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	Non émis
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	6,20
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,12
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	79,7%
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	sans objet
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,08 int/1000 abo.
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	48h
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	sans objet
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	7,02%
P155.1	Taux de réclamations	nbe = 5



2. Les indicateurs clientèle

Composition et révision du prix de l'eau

Le prix de l'eau facturé est composé d'une location de compteur et de deux fractions de prix proportionnel :

- la part Déléataire Caléo révisée chaque année selon les indices contenus dans la formule d'indexation établie dans l'article 39 du contrat de délégation.
- La part collectivité dont la variation se réalise annuellement selon délibération, au vu de ses propres besoins de financement.

S'y rajoutent les redevances et taxes diverses.

Eléments du tarif

La location de compteur est fonction du type de compteur installé :

Abonnement	Dimension des compteurs	Prix au 01.01.2020	Prix au 01.01.2021	Prix au 01.01.2022	Variation 2022/2021
		€ht / année	€ht / année	€ht / année	%
1	15 m/m	20,00	20,85	21,55	3,36%
2	20 m/m	25,00	25,69	26,55	3,37%
3	25 m/m	39,00	39,20	40,53	3,39%
4	30 m/m	45,00	44,13	45,64	3,43%
5	40 m/m	68,00	66,07	68,35	3,45%
6	50 m/m	113,00	109,06	112,82	3,45%
7	60 m/m	165,00	159,13	164,62	3,45%
8	80 m/m	220,00	211,78	219,10	3,46%
9	100 m/m	369,00	353,79	366,04	3,46%
10	125 m/m	590,00	565,13	584,70	3,46%
11	150 m/m	738,00	639,36	731,82	14,46%



Le prix proportionnel au volume consommé se décompose de la manière suivante :

	Elément et organisme bénéficiaire	2018 en €	2019 en €	2020 en €	2021 en €	2022 en €	Variation % 2022/2021
1	Part revenant à l'exploitant (Caléo)	0,992	1,0127	1,0374	1,0422	1,08	3,63%
2	Prix du mètre cube d'eau potable (collectivité)	0,5355	0,5153	0,5026	0,6478	0,69	6,51%
3	Redevance anti-pollution (Agence de l'Eau)	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,00%
4	Redevance modernisation réseau (Agence de l'Eau)	0,233	0,233	0,233	0,233	0,233	0,00%
5	Redevance prélèvement - Agence de l'Eau	0,048	0,0482	0,048	0,0478	0,0478	0,00%
7	T.V.A. 5,5 % applicable sur 1,2,3,5 et 10 % sur 4 (Etat) au 1/1/22	0,1292	0,1292	0,1299	0,1381	0,1425	3,19%
	TOTAL	2,2877	2,2884	2,3009	2,4589	2,5433	3,43%

Tranches	Caleo		collectivité		ComCom	Agence du bassin Rhin-Meuse						TOTAL	
Annuelles	Part Distributeur		Part Syndicat		Redevance Assainissement	Redevance Pollution Domestique		Redevance Modernis,Réseau		Redevance de Prélèvement		Euros	
	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	(non soumis)	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	€.HT	€.TTC
1 à 6.000 m3/an	1,08	1,1394	0,69	0,7280	1,6	0,35	0,3693	0,233	0,23533	0,0478	0,050429	4,0008	4,1434
6.001 à 12.000 m3/an	1,08	1,1394	0,6555	0,6916	1,33	0,35	0,3693	0,233	0,23533	0,0478	0,050429	3,6963	3,837
12.001 à 24.000 m3/an	1,08	1,1394	0,6555	0,6916	1,1	0,35	0,3693	0,233	0,23533	0,0478	0,050429	3,4663	3,607
24.001 à 48.000 m3/an	1,08	1,1394	0,621	0,6552	0,95	0,35	0,3693	0,233	0,23533	0,0478	0,050429	3,2818	3,4206
48.001 à 200 000 m3/an	0,918	0,9685	0,5865	0,6188	0,95	0,35	0,3693	0,233	0,23533	0,0478	0,050429	3,0853	3,2133
200 001 à 350 000 m3/an	0,594	0,6267	0,3795	0,4004	0,95	0,35	0,3693	0,233	0,23533	0,0478	0,050429	2,5543	2,6531
350 001 et plus m3/an	0,594	0,6267	0,3795	0,4004	0,95	0,35	0,3693	0,233	0,23533	0,0478	0,050429	2,5543	2,6531



Calcul d'une facture d'eau (base de consommation : 120 m3 par an)

A partir des éléments ci-dessus, la facture annuelle d'eau pour une consommation moyenne de 120 m3 se présente comme suit :

120 m3	Elément et organisme bénéficiaire	2018 en €	2019 en €	2020 en €	2021 en €	2022 en €	Variation % 2022/2021
1	Prix de l'eau potable - Caléo	119,04	121,52	124,49	125,06	129,60	3,63%
2	Prix de l'eau potable - CCRG	64,26	61,836	60,312	77,736	82,80	6,51%
3	Redevance anti-pollution - Agence de l'Eau	42	42	42	42	42,00	0,00%
4	Redevance modernisation réseau - Agence de l'Eau	27,96	27,96	27,96	27,96	27,96	0,00%
5	Redevance prélèvement - Agence de l'Eau	5,76	5,784	5,76	5,736	5,74	0,00%
6	Location de compteur - Caléo	26,86	26,86	26,86	20,85	21,55	3,36%
7	T.V.A. 5,5 % applicable sur 1,2,3,5,7 et 10 % sur 4 (Etat) au 1/1/22	16,98	16,99	17,06	17,72	18,29	3,20%
	TOTAL	302,86	302,95	304,44	317,07	327,93	3,43%

Evolution du nombre de points de fourniture (contrats) et du nombre de branchements

Au 31/12 de chaque année	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nbre de points de fourniture (actifs comptabilisés en 2021)	10 294	10 331	10 434	1,00%
Nbre de branchements neufs	38	30	58	93,33%
Nbre de branchements renouvelés	29	18	22	22,22%
Nbre de demande de vérif. compteurs	0	0	0	



Bilan des actions d'information et d'accueil de la clientèle

Afin d'informer sa clientèle à chaque étape de cette revalorisation, Caléo a mis à disposition de ses clients, un imprimé A4 couleur, explicitant la structure tarifaire de l'eau y compris la répartition par bénéficiaire (part distributeur, part syndicale, assainissement, Agence de l'Eau, TVA...). Cette action complète celle déjà réalisée les années précédentes, qui avait permis de réduire considérablement les demandes d'explication. Ce document a été envoyé par voie postale à l'ensemble des clients eau de Caléo.

Sont également mis à disposition de façon permanente les bilans des analyses ARS (anciennement DDASS) sur les Communes desservies.

Actions vers la clientèle

- Mise à disposition du document sur le bilan des analyses ARS sur la Commune

Le taux de réclamation clientèle

Caléo a enregistré **5 réclamations en 2021** réparties comme suit :

- ☞ 3 réclamations relatives à la facturation : certaines consommations eau en sont le plus souvent contestées ou des demandes de remises sur des prestations ;
- ☞ 2 réclamation relative à des travaux.

Délai d'ouverture des branchements

Le délai d'ouverture des branchements correspond au temps d'attente maximum auquel le service de l'eau s'est engagé pour la fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel (il peut s'agir d'un branchement existant ou d'un branchement neuf dont la réalisation vient d'être achevée). Le délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés du service de l'eau de Caléo est de **48 heures**.

Dégrèvements sur factures

2 usagers ont bénéficié d'un dégrèvement partiel sur leur facture d'eau, suite à une fuite après compteur.



Les indicateurs de performance

Statistiques clients

	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre de clients actifs	10 294	10 331	10 434	1,00%
Nombre d'habitants	30 394	30 315	30 315	0,00%
Nombre de mutations	2 090	1 855	2 668	43,83%

Relations clients

	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Taux de réclamations	9	6	5	-33,33%
Temps moyen de réponse au courrier client (réclamations) en jours	10	10	10	0,00%
Temps moyen de réponse au courrier client (demandes diverses) en jours	10	10	10	0,00%

	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre d'appels téléphonique	2 389	2 871	3 112	8,39%
Nombre de courriers	9	6	5	-16,67%
Nombre de visites	4 748	3 945	4 150	5,20%



Facturation – encaissement

	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre d'échéanciers	1 301	1 262	1 241	-1,66%
taux d'échéanciers	6,91%	7,10%	6,56%	-7,61%
Nombre de demandes dégrèvement	8	12	2	-83,33%
Nombre de demandes dégrèvement acceptées	8	12	2	-83,33%
Montant des créances > 6 mois	148 413,00 €	146 722,00 €	92 969,00 €	-36,64%
Créances irrécouvrables	13 788,40 €	11 370,00 €	6 150,72 €	-45,90%
Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente	3,87%	4,92%	7,02%	42,76%

(1) = nbe échéanciers / nbe factures globales eau



3. Les indicateurs financiers

Les recettes

Les recettes d'exploitation directes de l'exercice 2021 sur l'ensemble des Communes se présentent comme suit :

REPARTITION DES RECETTES EN € HT
VENTES EAU PAR COMMUNE
EXERCICE 2021

	CALEO	Bergh-Zell	Bergholz	Buhl	E.E.E.	Guebwiller	Reichenheim	Lauterbach	mar	Oschwiler	Wuenheim	Harmann	Sultz	Oppe	Totaux
Ventes & Travaux															
Cumul Général	34 291	25 165	83 312	177 043	44 923	759 772	542 747	82 105	0	80 939	50 768	51 854	102 556	70 110 291 129	2 335 466
Ventes d'Eau (Part d'exploitant)		17 746	65 707	130 207	44 923	616 924	481 592	67 200		69 221	34 747	36 248	101 223		1 598 849
Part d'exploitant (de l'exploitant)		4 944	9 636	27 651	0	89 997	36 346	14 592		10 486	9 370	5 259	1 146	70 840 702 103 708 200	218 510
Travaux branchement (C.R.E.)	34 291	1 992	6 777	17 653		35 856	23 678	9 645		17 646	7 460	17 558	114	704 704 2	173 291
Travaux Réparation divers dont															
Part CALEO															
Part Sous-traitants															
Production immobilière															
Charges directes uniquement		1 144	1 432	742		5 393	1 131	759		2 577	191	1 730			15 207
Recettes d'Exploitation															
Cumul Général	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventes produits résiduaires		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventes marchandises		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventes marchandises		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventes marchandises		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventes marchandises		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres prod. Années		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Locations des locaux de l'exploitant		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Revenus prestations Mandats															
Taxes et Prestations															
Cumul Général	0	36 681	69 593	283 300	0	1 217 791	332 286	75 938	0	105 904	72 916	58 414	12 815	70 840 702 103 708 200	2 284 539
Redevance assainissement		25 949	69 772	200 528		864 435	220 605	54 045		75 493	52 042	41 321	5 494		1 809 935
Redevance Pollution Domestique		5 914	16 017	45 549		193 265	50 029	12 040		16 847	11 648	9 491	1 967		369 277
Redevance Modification Réseau		3 935	10 625	30 536		132 186	33 627	4 003		11 193	7 542	6 233	837		244 807
Redevance de Prélèvement		8 17	2 159	6 267		27 895	27 031	1 720		2 370	1 674	1 358	5 220		76 519
Commissions - Imp. Assainissement															0
Commissions - Imp. Pol. Mod. Réas.															0
TOTAL RECETTE GENERAL	34 291	61 847	131 906	469 343	44 923	1 977 563	876 052	157 843	0	186 833	123 894	110 268	115 372		4 330 065



Indicateur du taux d'impayés

Le taux d'impayés à la fin de l'exercice 2021 sur le fluide eau rapporté au Chiffre d'Affaires annuel **est de 7,02 %** (Total provisions pour créances douteuses et irrécouvrables + solde impayés/ CA eau 2021).



Le compte d'exploitation

BILAN

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2021

en Euros	2021
PRODUITS	5 730 787
Ventes d'eau	2 713 294
Exploitation du Service	83 880
Collectivités et autres organismes publics	2 292 590
Travaux effectués	151 896
Production immobilisée	14 598
Subvention d'exploitation	10 195
Autres produits de gestion	-12 332
Produits financiers	5 850
Produits exceptionnels	1 346
Reprises sur provisions et amortissements	469 472
CHARGES	5 460 465
Achats, sous traitance, matière et fourniture	1 498 239
Energie électrique	25 298
Produits de traitement	26 901
Frais d'analyses	12 327
Frais de télécommunications	37 612
Assurances	24 242
Locaux	19 017
Informatiques	41 721
Matériel de transport	9 405
Impôts, taxes et vers. assimilés	2 304 320
Charges du personnel	784 913
Autres charges de gestion courante	75 058
Charges financières	8 334
Charges exceptionnelles	1
Dotations, amortissements et provisions	507 009
Impôts sur bénéfices	86 067
RESULTAT	270 323



Qualité de l'eau distribuée en 2021

Synthèse du contrôle sanitaire



www.grand-est.ars.sante.fr

Mars 2022

CCRG - GUEBWILLER ET ENVIRONS

ORIGINE DE L'EAU

L'unité de distribution **GUEBWILLER ET ENVIRONS** (20 354 habitants) est alimentée en eau par une prise d'eau en rivière sur la Lauch et concerne les communes de **GUEBWILLER, BERGHOLTZ, BUHL, ISSENHEIM ET LAUTENBACH**. Cette ressource en eau a été déclarée d'utilité publique le 04/12/1972 et dispose de périmètres de protection. Le réseau d'eau potable est exploité par CALEO. Après floculation par polychlorosulfate d'aluminium, l'eau est filtrée sur sable et désinfectée par bioxyde de chlore avant distribution. Des prélèvements d'eau sont réalisés au captage, au réservoir et sur le réseau de distribution.

QUALITE DE L'EAU DU ROBINET

43 prélèvements d'eau ont été réalisés. Les prélèvements et analyses sont réalisés par le laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.

BACTERIOLOGIE

Absence exigée de bactéries indicatrices de pollution.

- 43 analyses bactériologiques réalisées sur l'ensemble du réseau d'eau potable.
- 0 analyse non-conforme aux limites de qualité réglementaires.
- Taux de conformité : 100 %

Eau de très bonne qualité microbiologique.

DURETE, PH

Référence de qualité : pH 6,5 à 9

- Dureté : 1,7 °f (degré français)
- pH : 7,2

Eau très douce (très peu calcaire).

Eau peu minéralisée, légèrement agressive, susceptible de corroder et dissoudre, dans certaines conditions défavorables (température, stagnation...) les métaux des canalisations. Il est recommandé de ne pas consommer l'eau immédiatement après ouverture du robinet lorsqu'elle a stagné dans les conduites (au-delà de 30 minutes), mais de procéder à un écoulement préalable. (voir fiche d'information jointe)

NITRATES

Limite de qualité : 50 mg/l

- Teneur moyenne : 1,4 mg/l
- Teneur maximale : 2,0 mg/l

Ces valeurs témoignent d'une ressource bien protégée des apports en nitrates.

CHLORURES, SODIUM ET FLUOR

Références de qualité
Chlorures : 250 mg/l
Sodium : 200 mg/l
Fluor : 1,5 mg/l

- Teneur moyenne en chlorures : 4,0 mg/l
- Teneur moyenne en sodium : 3,0 mg/l
- Teneur moyenne en fluor : < 0,1 mg/l

PESTICIDES

Limite de qualité : 0,1 µg/l

Les pesticides recherchés n'ont pas été détectés.

MICROPOLLUANTS – SOLVANTS – RADIOACTIVITE – AUTRES PARAMETRES

Limite(s) de qualité propre(s) à chaque paramètre.

Les résultats pour les paramètres mesurés sont conformes aux limites de qualité.

CONCLUSION SANITAIRE

En 2021, l'eau distribuée par l'unité de distribution **GUEBWILLER ET ENVIRONS** est conforme aux limites de qualité bactériologiques et physico-chimiques en vigueur.



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide

Les limites de qualité sont des valeurs obligatoires. Les références de qualité sont des valeurs guide (voir vensio)



Consultez les résultats d'analyses sur www.eaupotable.sante.gouv.fr sur www.ars.grand-est.sante.fr

Agence Régionale de Santé Grand Est

Délégation Territoriale du Haut-Rhin

45 rue de la Fecht - 68000 Colmar
03 69 49 30 41
ars-grandest-DT68-VSSE@ars.sante.fr

Credit photo : iStock.com

Cette fiche, destinée aux abonnés du service public de distribution de l'eau, peut être reproduite sans suppression, ni ajout. Dans les immeubles collectifs, elle doit être distribuée à chaque locataire ou affichée.

Qualité de l'eau distribuée en 2021

Synthèse du contrôle sanitaire



www.grand-est.ars.sante.fr

Mars 2022



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide

Les limites de qualité sont des valeurs obligatoires. Les références de qualité sont des valeurs guide (voir verso)



Consultez les résultats d'analyses sur www.eaupotable.sante.gouv.fr sur www.ars.grand-est.sante.fr

Agence Régionale de Santé Grand Est

Délégation Territoriale du Haut-Rhin

45 rue de la Fecht - 68000 Colmar
03 69 49 30 41
ars-grandest-DT68-VSSE@ars.sante.fr

Crédits photos : fotofilia.com

CCRG - BERGHOLTZ ZELL

ORIGINE DE L'EAU

La commune de BERGHOLTZ ZELL (427 habitants) est alimentée en eau par un puits artésien. Cette ressource en eau a été déclarée d'utilité publique le 16/09/1999 et dispose de périmètres de protection. Le réseau d'eau potable est exploité par CALEO. L'eau est désinfectée par javellisation avant distribution. Des prélèvements d'eau sont réalisés au captage, au réservoir et sur le réseau de distribution.

QUALITE DE L'EAU DU ROBINET

7 prélèvements d'eau ont été réalisés. Les prélèvements et analyses sont réalisés par le laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.

BACTERIOLOGIE

Absence exigée de bactéries indicatrices de pollution.

- 6 analyses bactériologiques réalisées sur l'ensemble du réseau d'eau potable.
- 0 analyse non-conforme aux limites de qualité réglementaires.
- Taux de conformité : 100 %

Eau de très bonne qualité microbiologique.

DURETE, PH

Référence de qualité : pH 6,5 à 9

- Dureté : 17,9°f (degré français)
- pH : 7,0

Eau douce (peu calcaire).

Eau peu minéralisée, légèrement agressive, susceptible de corroder et dissoudre, dans certaines conditions défavorables (température, stagnation...) les métaux des canalisations. Il est recommandé de ne pas consommer l'eau immédiatement après ouverture du robinet lorsqu'elle a stagné dans les conduites (au-delà de 30 minutes), mais de procéder à un écoulement préalable. (voir fiche d'information jointe)

NITRATES

Limite de qualité : 50 mg/l

- Teneur moyenne : 3,2 mg/l
- Teneur maximale : 3,4 mg/l

Ces valeurs témoignent d'une ressource bien protégée des apports en nitrates.

CHLORURES, SODIUM ET FLUOR

Références de qualité

Chlorures : 250 mg/l

Sodium : 200 mg/l

Fluor : 1,5 mg/l

- Teneur moyenne en chlorures : 5,6 mg/l
- Teneur moyenne en sodium : 5,3 mg/l
- Teneur moyenne en fluor : 0,08 mg/l

PESTICIDES

Limite de qualité : 0,1 µg/l

Les pesticides recherchés n'ont pas été détectés.

MICROPOLLUANTS – SOLVANTS – RADIOACTIVITE – AUTRES PARAMETRES

Limite(s) de qualité propre(s) à chaque paramètre.

Les résultats pour les paramètres mesurés sont conformes aux limites de qualité en vigueur.

CONCLUSION SANITAIRE

En 2021, l'eau produite et distribuée par la commune de BERGHOLTZ ZELL est conforme aux limites de qualité bactériologiques et physico-chimiques en vigueur.

Cette fiche, destinée aux abonnés du service public de distribution de l'eau, peut être reproduite sans suppression, ni ajout. Dans les immeubles collectifs, elle doit être distribuée à chaque locataire ou affichée.

Qualité de l'eau distribuée en 2021

Synthèse du contrôle sanitaire



www.grand-est.ars.sante.fr

Mars 2022

CCRG - HARTMANNSWILLER

ORIGINE DE L'EAU

La commune de HARTMANNSWILLER (637 habitants) est alimentée en eau par huit sources de la commune de WUENHEIM en hiver et en été se rajoutent deux sources communales et un apport en secours de Berrwiller. Les sources de Wuenheim ont été déclarées d'utilité publique le 17/09/2018 et disposent de périmètres de protection. Les sources d'Hartmannswiller ont été déclarées d'utilité publique le 29/11/1973 et disposent de périmètres de protection. Le réseau d'eau potable est exploité par CALEO.

L'eau des sources de Wuenheim est filtrée et désinfectée par javellisation avant distribution. Des prélèvements d'eau sont réalisés au mélange des sources, au réservoir et sur le réseau de distribution. Le volume produit annuellement se répartit de la façon suivante: les sources communales de Hartmannswiller pour 58,9 %, l'apport de Berrwiller pour 8,2 % et enfin 32,9 % en provenance de Wuenheim.

QUALITE DE L'EAU DU ROBINET

8 prélèvements d'eau ont été réalisés. Les prélèvements et analyses sont réalisés par le laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.

BACTERIOLOGIE

Absence exigée de bactéries indicatrices de pollution.

- 8 analyses bactériologiques réalisées sur l'ensemble du réseau d'eau potable.
- 0 analyse non-conforme aux limites de qualité réglementaires.
- Taux de conformité : 100 %

Eau de très bonne qualité microbiologique.

DURETE, PH

Référence de qualité : pH 6,5 à 9

- Dureté : 7,1 °f (degré français)
- pH : 7,4

Eau douce (peu calcaire).

Eau à l'équilibre ou peu minéralisée, légèrement agressive (selon les ressources sollicitées), susceptible de corroder et dissoudre, dans certaines conditions défavorables (température, stagnation...) les métaux des canalisations. Il est recommandé de ne pas consommer l'eau immédiatement après ouverture du robinet lorsqu'elle a stagné dans les conduites (au-delà de 30 minutes), mais de procéder à un écoulement préalable. (voir fiche d'information jointe)

NITRATES

Limite de qualité : 50 mg/l

- Teneur moyenne : 2,9 mg/l
- Teneur maximale : 3,2 mg/l

Ces valeurs témoignent d'une ressource bien protégée des apports en nitrates. Les teneurs en nitrates présentent une variabilité en fonction de l'origine de l'eau.

CHLORURES, SODIUM ET FLUOR

Références de qualité
Chlorures : 250 mg/l
Sodium : 200 mg/l
Fluor : 1,5 mg/l

- Teneur moyenne en chlorures : 5,0 mg/l
- Teneur moyenne en sodium : 7,2 mg/l
- Teneur moyenne en fluor : < 0,1 mg/l

PESTICIDES

Limite de qualité : 0,1 µg/l

Certains pesticides recherchés ont été détectés à l'état de traces, inférieures à la limite de qualité.

MICROPOLLUANTS – SOLVANTS – RADIOACTIVITE – AUTRES PARAMETRES

Limite(s) de qualité propre(s) à chaque paramètre.

Les résultats pour les paramètres mesurés sont conformes aux limites de qualité.

La teneur en ions perchlorates (résidus d'explosifs de la première guerre mondiale) dépasse ponctuellement (2 analyses sur 9) le seuil recommandé par l'ANSES (4 µg/l) avec une valeur moyenne à 2,5 µg/l et une valeur maximale à 4,7 µg/l.

CONCLUSION SANITAIRE

En 2021, l'eau produite et distribuée par la commune de HARTMANNSWILLER est conforme aux limites de qualité bactériologiques et physico-chimiques en vigueur.

Cette fiche, destinée aux abonnés du service public de distribution de l'eau, peut être reproduite sans suppression, ni ajout. Dans les immeubles collectifs, elle doit être distribuée à chaque locataire ou affichée.



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide

Les limites de qualité sont des valeurs obligatoires. Les références de qualité sont des valeurs guide (voir verso)



Consultez les résultats d'analyses sur www.eaupotable.sante.gouv.fr sur www.ars.grand-est.sante.fr

Agence Régionale de Santé Grand Est

Délégation Territoriale du Haut-Rhin

45 rue de la Fecht - 68000 Colmar
03 89 49 30 41
ars-grandest-DT08-VSSE@ars.sante.fr

+33 (0) 3 69 49 30 41 (Haut-Rhin)

Crédits photo : iStock.com

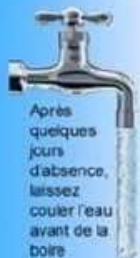
Qualité de l'eau distribuée en 2021

Synthèse du contrôle sanitaire



www.grand-est.ars.sante.fr

Mars 2022



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide

Les limites de qualité sont des valeurs obligatoires. Les références de qualité sont des valeurs guide (voir verso)



Consulter les résultats d'analyses sur www.eaupotable.sante.gouv.fr

Consultez les résultats d'analyses sur www.eaupotable.sante.gouv.fr sur www.ars.grand-est.sante.fr

Agence Régionale de Santé Grand Est

Délégation Territoriale du Haut-Rhin

45 rue de la Fecht - 68000 Colmar
03 69 40 30 41
ars-grandest-DT68-VSSE@ars.sante.fr

CCRG - ORSCHWIHR

ORIGINE DE L'EAU

La commune d'ORSCHWIHR (1039habitants) est alimentée en eau par six sources (22,9 %) et un forage (77,1 %). Ces ressources en eau ont été déclarées d'utilité publique le 22/02/1973 et disposent de périmètres de protection.

Le réseau d'eau potable est exploité par CALEO.

L'eau est désinfectée par javellisation avant distribution. Des prélèvements d'eau sont réalisés au mélange des sources et au forage, au réservoir et sur le réseau de distribution.

QUALITE DE L'EAU DU ROBINET

9 prélèvements d'eau ont été réalisés. Les prélèvements et analyses sont réalisés par le laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.

BACTERIOLOGIE

Absence exigée de bactéries indicatrices de pollution.

- 12 analyses bactériologiques réalisées sur l'ensemble du réseau d'eau potable.
- 1 analyse non-conforme aux limites de qualité réglementaires.
- Taux de conformité : 91,7 %

Une analyse d'eau a révélé ponctuellement la présence de bactéries à des teneurs faibles ne nécessitant pas de restriction d'usage. L'exploitant a mis en œuvre toutes les mesures nécessaires (augmentation de la chloration, purges) pour rétablir la qualité de l'eau distribuée.

Eau de bonne qualité microbiologique.

DURETE, PH

Référence de qualité : pH 6,5 à 9

- Dureté : 17,5°f (degré français)
- pH : 7,3

Eau douce (peu calcaire).

Eau peu minéralisée, légèrement agressive ou agressive (selon la ressource sollicitée), susceptible de corroder et dissoudre, dans certaines conditions défavorables (température, stagnation...) les métaux des canalisations. Il est recommandé de ne pas consommer l'eau immédiatement après ouverture du robinet lorsqu'elle a stagné dans les conduites (au-delà de 30 minutes), mais de procéder à un écoulement préalable. (voir fiche d'information jointe)

NITRATES

Limite de qualité : 50 mg/l

- Teneur moyenne : 5,7 mg/l
- Teneur maximale : 6,3 mg/l

Ces valeurs témoignent d'une ressource bien protégée des apports en nitrates.

CHLORURES, SODIUM ET FLUOR

Références de qualité

Chlorures : 250 mg/l

Sodium : 200 mg/l

Fluor : 1,5 mg/l

- Teneur moyenne en chlorures : 6,9 mg/l
- Teneur moyenne en sodium : 5,6 mg/l
- Teneur moyenne en fluor : 0,08 mg/l

PESTICIDES

Limite de qualité : 0,1 µg/l

Certains pesticides recherchés ont été détectés à l'état de trace, inférieures à la limite de qualité.

MICROPOLLUANTS – SOLVANTS – RADIOACTIVITE – AUTRES PARAMETRES

Limite(s) de qualité propre(s) à chaque paramètre.

Les résultats pour les paramètres mesurés sont conformes aux limites de qualité en vigueur.

CONCLUSION SANITAIRE

En 2021, l'eau produite et distribuée par la commune d'ORSCHWIHR est conforme aux limites de qualité physico-chimiques en vigueur.

Sur le plan bactériologique, elle est de bonne qualité.

Cette fiche, destinée aux abonnés du service public de distribution de l'eau, peut être reproduite sans suppression, ni ajout. Dans les immeubles collectifs, elle doit être distribuée à chaque locataire ou affichée.

Qualité de l'eau distribuée en 2021

Synthèse du contrôle sanitaire



www.grand-est.ars.sante.fr

Mars 2022



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide

Les limites de qualité sont des valeurs obligatoires. Les références de qualité sont des valeurs guide (voir verso)



Consultez les résultats d'analyses sur www.eaupotable.sante.gouv.fr sur www.ars.grand-est.sante.fr

Agence Régionale de Santé
Grand Est

Délégation Territoriale du Haut-Rhin

45 rue de la Fecht - 68000 Colmar
03 69 49 30 41
ars-grandest-DT68-VSSE@ars.sante.fr

Crédit photo : iStock.com

CCRG - WUENHEIM zone CAMPING

ORIGINE DE L'EAU

La zone CAMPING de la commune de WUENHEIM (29 habitants) est alimentée en eau par 2 sources communales. Ces ressources en eau ont été déclarées d'utilité publique le 14/06/1977 et disposent de périmètres de protection. Le réseau d'eau potable est exploité par CALEO. L'eau des sources est filtrée et désinfectée par javellisation avant distribution. Des prélèvements d'eau sont réalisés au mélange des sources, au réservoir et sur le réseau de distribution.

QUALITE DE L'EAU DU ROBINET

3 prélèvements d'eau ont été réalisés. Les prélèvements et analyses sont réalisés par le laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.

BACTERIOLOGIE

Absence exigée de bactéries indicatrices de pollution.

- 3 analyses bactériologiques réalisées sur l'ensemble du réseau d'eau potable.
- 0 analyse non-conforme aux limites de qualité réglementaires.
- Taux de conformité : 100 %

Eau de très bonne qualité microbiologique.

DURETE, PH

Référence de qualité : pH 6,5 à 9

- Dureté : 12,3°f (degré français)
- pH : 7,8

Eau très douce (très peu calcaire).

Eau peu minéralisée, légèrement agressive, susceptible de corroder et dissoudre, dans certaines conditions défavorables (température, stagnation...) les métaux des canalisations. Il est recommandé de ne pas consommer l'eau immédiatement après ouverture du robinet lorsqu'elle a stagné dans les conduites (au-delà de 30 minutes), mais de procéder à un écoulement préalable. (voir fiche d'information jointe)

NITRATES

Limite de qualité : 50 mg/l

- Teneur moyenne : 2,4 mg/l
- Teneur maximale : 2,8 mg/l

Ces valeurs témoignent d'une ressource bien protégée des apports en nitrates.

CHLORURES, SODIUM ET FLUOR

Références de qualité

Chlorures : 250 mg/l

Sodium : 200 mg/l

Fluor : 1,5 mg/l

- Teneur moyenne en chlorures : 3,9 mg/l
- Teneur moyenne en sodium : 0,5 mg/l
- Teneur moyenne en fluor : <0,1 mg/l

PESTICIDES

Limite de qualité : 0,1 µg/l

Les pesticides recherchés n'ont pas été détectés.

MICROPOLLUANTS – SOLVANTS – RADIOACTIVITE – AUTRES PARAMETRES

Limite(s) de qualité propre(s) à chaque paramètre.

Les résultats pour les paramètres mesurés sont conformes aux limites de qualité en vigueur.

CONCLUSION SANITAIRE

En 2021, l'eau produite et distribuée par la commune de WUENHEIM pour sa zone CAMPING est conforme aux limites de qualité bactériologiques et physico-chimiques en vigueur.

Cette fiche, destinée aux abonnés du service public de distribution de l'eau, peut être reproduite sans suppression, ni ajout. Dans les immeubles collectifs, elle doit être distribuée à chaque locataire ou affichée.



LA SIGNIFICATION DES PARAMETRES

Le nombre d'analyses effectuées pour le contrôle sanitaire dépend du nombre d'habitants desservis et du débit de la ressource (forage ou captage de source). Les prélèvements sont réalisés à la ressource, à la production (en sortie de station de traitement par exemple) et sur le réseau de distribution (réservoir de stockage et robinet du consommateur).

La conformité de l'eau est établie en comparant la concentration de certains paramètres à des limites de qualité ou à des références de qualité :

- une limite de qualité est une valeur seuil à respecter impérativement portant sur des paramètres microbiologiques et chimiques constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ;
- une référence de qualité est une valeur seuil à satisfaire portant sur des paramètres microbiologiques, chimiques et radiologiques, établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau.

— **QUALITE BACTERIOLOGIQUE** : elle est évaluée par la recherche régulière de bactéries dont la présence dans l'eau de consommation révèle une contamination survenue soit au niveau de la ressource soit en cours de transport. Une absence de traitement, un dysfonctionnement momentané des installations de traitement d'eau ou une insuffisance d'entretien des ouvrages peuvent être à l'origine des résultats non conformes.

— **NITRATES** : les nitrates sont des éléments fertilisants, présents naturellement dans les eaux. Les apports excessifs ou mal maîtrisés d'engrais provoquent une augmentation des teneurs en nitrates dans les ressources.

— **PESTICIDES** : la présence de pesticides dans les ressources provient d'une mauvaise maîtrise des produits utilisés pour protéger les récoltes ou pour désherber. Par précaution, la valeur réglementaire, très basse, est inférieure au(x) seuil(s) de toxicité connu(s).

— **ARSENIC** : l'arsenic est un élément d'origine naturelle, largement répandu dans la croûte terrestre et présent à l'état de trace dans toute matière vivante. C'est un élément classé comme cancérigène. Il peut entraîner également des troubles cardiovasculaires et neurologiques.

— **ELEMENTS METALLIQUES** : il s'agit en particulier du plomb, cadmium, mercure, chrome, cuivre, nickel et fer. Leur potentiel toxicologique dépend de leur forme chimique, de leur concentration, du contexte environnemental et de la possibilité de passage dans le corps humain.

— **DURETE** : la dureté représente les concentrations en calcium et en magnésium présents naturellement dans l'eau de la ressource. Elle est sans incidence sur la santé. Au contraire, le calcium et le magnésium jouent un rôle important dans la physiologie humaine et leur apport par l'alimentation est essentiel. Dans le cas d'une eau ayant une dureté de moins de 10°F, l'installation d'un dispositif d'adoucissement de l'eau ne se justifie pas.

— **SODIUM** : le sodium est un métal très répandu dans la croûte terrestre. Il est toujours associé à d'autres éléments chimiques et principalement aux chlorures. Cet élément vital participe à des fonctions physiologiques essentielles.

— **CHLORURES** : les chlorures, très répandus dans la nature, sont des composés naturels des eaux. Ils sont peu toxiques mais peuvent à des doses élevées nuire au goût de l'eau et favoriser la corrosion des canalisations.

— **FLUOR** : le fluor est un oligo-élément présent naturellement dans l'eau. Des doses modérées sont bénéfiques pour la santé. La valeur limite réglementaire a été fixée pour tenir compte du risque de fluorose dentaire (trace sur l'émail des dents). Lorsque l'eau est peu fluorée, une prévention optimale de la carie dentaire passe par un apport complémentaire de cet élément (sel fluoré, dentifrice fluoré, comprimés...).

— **COMPOSES ORGANIQUES VOLATILS (COV)** : les COV sont des molécules de la chimie de synthèse, dérivés des hydrocarbures, ou des éléments issus de la dégradation de ces molécules. Les COV peuvent avoir, à long terme, des effets tératogènes, mutagènes ou cancérigènes.

AUTRES RECOMMANDATIONS SANITAIRES

Pour préserver la qualité de votre eau :

Vérifiez les matériaux constitutifs de vos canalisations et les faire changer s'il y a du plomb et ne jamais raccorder l'installation électrique à la tuyauterie pour faire prise de terre. Ce raccordement peut provoquer des phénomènes électriques accentuant la corrosion des matériaux. Dans un tel cas, il est recommandé de contacter un électricien professionnel avant toute intervention.

Si un traitement complémentaire (purificateur, osmoseur...) est installé, il doit être régulièrement entretenu et réglé par un installateur compétent afin qu'il n'y ait pas de risque de dégradation de la qualité microbiologique ou physico-chimique de l'eau lié à ce dispositif. L'eau ne doit pas être corrosive en sortie de l'installation de traitement.

En savoir plus sur tous les résultats d'analyse du contrôle sanitaire de l'eau sur www.eaupotable.sante.gouv.fr
Agence Régionale de Santé Grand Est - 3, boulevard Joffre - CO 80071- 54 036 NANCY CEDEX

Ce rapport contient 39 pages la présente incluse, deux annexes relatives à la communication sur l'eau et trois annexes d'informations générales.

Il a été édité en 8 exemplaires originaux :

- dont quatre à destination de la Communauté de Communes de la Région de Guebwiller,
- dont quatre au délégataire Caléo.



Edition 2022

ANNEXES

A – Lettre d’information à la clientèle sur le prix de l’eau

B – Note d’information de l’Agence Rhin-Meuse

C – Consommations réactifs Linthal

D – Consommations électriques sites eau

E – Bilan production 2020 – 2021

A – Lettre d'information à la clientèle sur le prix de l'eau



INFORMATION A NOTRE CLIENTELE

Caléo bénéficie du **contrat** de délégation par affermage du Service Public d'Eau Potable sur le périmètre de sa zone de distribution (Guebwiller - Buhl - Lautenbach/Schweighouse - Issenheim - Bergholtz - Bergholtz-Zell - Wuenheim - Orschwihr - Hartmannswiller) depuis le 1^{er} janvier 2008.

Le présent document est destiné à vous informer de la décomposition tarifaire de votre facture et des destinataires des différentes parts. D'autres informations relatives à l'eau sont disponibles sur notre site Internet : www.caleo-guebwiller.fr.

CI APRÈS, LA DÉCOMPOSITION DU TARIF :

Prix de l'Eau

Montant perçu par Caléo **1,0422 €/m³**

Montant perçu par la CCRG (Part collectivité) **0,6478 €/m³**

$$1,0422 + 0,6478 = 1,690 \text{ €}$$

Assainissement

Montant perçu par la Communauté de Communes **1,53 €/m³**

Agence de l'Eau

Montants perçus par l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse

0,3500 €/m³ *Redevance pour pollution

0,2330 €/m³ *Redevance pour modernisation des réseaux de collecte

0,0478 €/m³ *Redevance pour prélèvement

$$0,3500 + 0,2330 + 0,0478 = 0,6308 \text{ €}$$

TVA

Montant perçu par l'Etat (TVA) **0,1381 €/m³**

Prix TTC du m³ au 01/01/21 : 3,9889 €/m³

p.m: part fixe abonnement/an Caléo (**18,1249 € TTC** pour un compteur de 15mm)

7, route de Colmar - BP 117 - 68502 GUEBWILLER CEDEX

Tél. 03 89 62 12 12 - Fax. 03 89 62 12 19 - caleo@caleo-guebwiller.fr - www.caleo-guebwiller.fr

URGENCE GAZ 03 83 62 25 00 - URGENCE EAU 03 89 62 25 01

SIRET: 483 591 780 00018 - NAF 410 Z - N° TVA Intracommunautaire FR 90 483 591 780 - N° Compte CCM Guebwiller 10278 03300 00020099945 56

B- Note d'information de l'Agence Rhin-Meuse

Édition mars 2022
CHIFFRES 2021

L'agence de l'eau vous informe



POURQUOI DES REDEVANCES ?

Les redevances des agences de l'eau sont des recettes fiscales environnementales perçues auprès de ceux qui utilisent l'eau et qui en altèrent la qualité et la disponibilité (consommateurs, activités économiques).

Les agences de l'eau redistribuent cet argent collecté sous forme d'aides pour mettre aux normes les stations d'épuration, fiabiliser les réseaux d'eau potable, économiser l'eau, protéger les captages d'eau potable des pollutions d'origine agricole, améliorer le fonctionnement naturel des rivières...

Au travers du prix de l'eau, chaque habitant contribue à ces actions au service de l'intérêt commun et de la préservation de l'environnement et du cadre de vie.

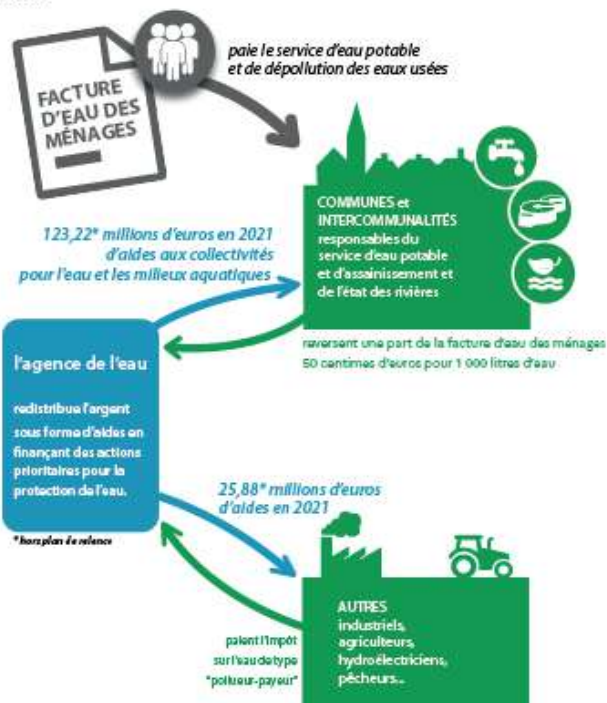
LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous pouvez retrouver le prix de l'eau de votre commune sur :
www.services.aufrance.fr

Les composantes du prix de l'eau :

- le service de distribution de l'eau potable (abonnement, consommation)
- le service de collecte et de traitement des eaux usées
- les redevances de l'agence de l'eau
- les contributions aux organismes publics (OFB, VNF...) et l'éventuelle TVA

Le prix moyen de l'eau en Rhin-Meuse est de 3,06 euros TTC par m³ (Stapea - données agrégées disponibles - 2019).



NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU

Document à joindre au RPQS - Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement

L'article L.2224-5 du code général des collectivités territoriales, modifié par la loi n°2016-1087 du 8 août 2016 - art.131, impose à la/au maire ou à la/au président-e de l'établissement public de coopération intercommunale l'obligation de présenter à son assemblée délibérante un RPQS - rapport annuel sur le prix et la qualité du service public - destiné notamment à l'information des usagers. Ce rapport (RPQS) est présenté au plus tard dans les neuf mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné. Le/la maire ou La/la président-e de l'établissement public de coopération intercommunale y joint la présente note d'information établie chaque année par l'agence de l'eau ou l'office de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés et sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention.

RPQS - des réponses à vos questions : <https://www.services.aufrance.fr/gestion/rpqs/vos-questions>

D'OÙ PROVIENNENT LES REDEVANCES 2021 ?

En 2021, le montant global des redevances (tous usages de l'eau confondus) perçues par l'agence de l'eau s'est élevé à près de 168 millions d'euros dont plus de 136 millions en provenance de la facture d'eau.

recettes / redevances

Qui paie quoi à l'agence de l'eau pour 100 € de redevances en 2021 ?
(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 €) - source agence de l'eau Rhin-Meuse



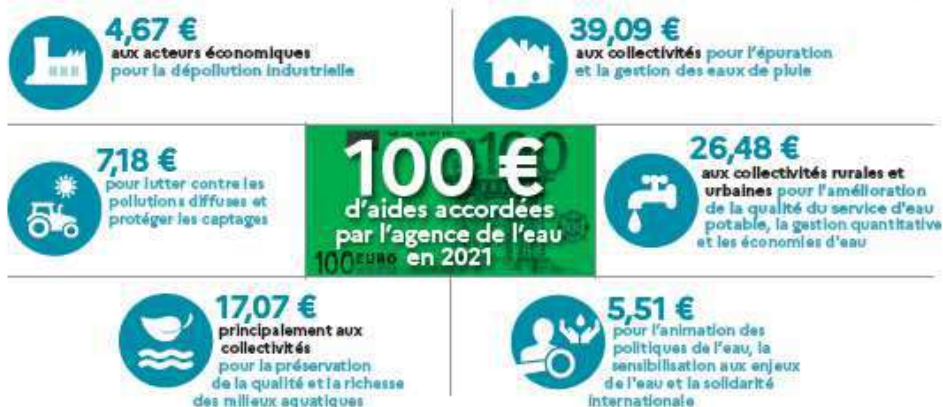
À QUOI SERVENT LES REDEVANCES ?

Grâce à ces redevances, l'agence de l'eau apporte, dans le cadre de son programme d'intervention, des concours financiers (subventions) aux personnes publiques (collectivités territoriales...) ou privées (acteurs industriels, agricoles, associatifs...) qui réalisent des actions ou projets d'intérêt commun au bassin ayant pour finalité la gestion équilibrée des ressources en eau. Ces aides réduisent d'autant l'impact des investissements des collectivités, en particulier, sur le prix de l'eau.

interventions / aides

Comment se répartissent les aides pour la protection des ressources en eau pour 100 € d'aides en 2021 ?

(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 € d'aides en 2021) - source agence de l'eau Rhin-Meuse.
(Les chiffres indiqués ne prennent pas en compte les aides du Plan national France Relance)



En complément à ces aides, l'agence de l'eau a consacré 18,7 millions d'euros supplémentaires pour les investissements dans le domaine de l'eau dans le cadre du Plan national France Relance.

LA CARTE D'IDENTITÉ DU BASSIN RHIN-MEUSE



Agence de l'eau Rhin-Meuse
Rozérieulles - BP 30019
57161 Moulins-lès-Metz cedex
Tél. 03 87 34 47 00
agence@eau-rhin-meuse.fr

Agence de l'eau Rhin-Meuse

2 bassins versants (partie française) : celui du Rhin, 24 000 km² (avec son affluent principal, la Moselle) et celui de la Meuse, 7 800 km².

Un contexte international marqué, le plus transfrontalier des bassins français : 4 pays limitrophes (Suisse, Allemagne, Luxembourg, Belgique).

Le bassin s'étend sur 32 000 km² (6% du territoire national métropolitain) et compte 4,4 millions d'habitants, 8 départements et 3 230 communes.

Les 7 bassins
hydrographiques
métropolitains



Suivez l'actualité     
de l'agence de l'eau Rhin-Meuse : eau-rhin-meuse.fr

Découvrez les podcasts



<https://enimmersion-eau.fr/saison-3/podcast/>



REPUBLIQUE
FRANÇAISE

LES
AGENCES
DE L'EAU

Retrouvez aussi toutes les ressources sur le site
enimmersion-eau.fr

C – Consommations réactifs Linthal



STOCK MENSUEL REACTIFS 2021

date	vac (L)		soude (L)		chlore		chlorite (L)		Citerne gaz	
	stock	appoint	stock	appoint	stock pleine	appoint	stock	appoint	conso	% appoint(L)
30/12/2020	7060	2113	2350	271	4	0	1816	86,8	80	80
01/02/2021	4867	1387	2079	318	4	0	1729	0	146,2	85
01/03/2021	3500	7000	1761	375	4	0	1583	0	253	75
01/04/2021	9320	1820	1386	272	3	0	1330	0	75	80
29/04/2021	7500	2677	1114	399	3	0	1255	0	212	65
01/06/2021	4823	2323	715	415	3	3	1043	0	112	54
01/07/2021	2500	7640	300	2960	5	0	931	0	351	54
30/07/2021	8000	2225	2929	359	4	0	580	0	227	53
01/09/2021	5775	2115	2570	327	4	0	353	1917	222	82
30/09/2021	3660	2160	2243	414	3	0	2048	0	237	80
02/11/2021	1500	8900	1829	329	2	0	1811	0	229	70
01/12/2021	8057	2597	1500	250	2	2	1582	0	160	30
31/12/2021	5500	0	1250	0	4	0	1422	0	34	0
Total annuel		23540		2960				1917	2311	10415
									287	

Consommation électrique LINTHAL(kwh)

Année 2021	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	oct	nov	déc	total
	7709	6148	5799	5085	5002	4673	5001	4985	4712	5231	6907	9097	70349

D – Consommations électriques sites eau



Consommation électrique sites eau						
	ref point de vente	2021	2020	2019	2018	2017
Issenheim Château Eau	06391606310830	1 311	968	1 128	1 387	1 227
Bergholtz réservoir	06356584620825	78	4	3	32	3
Bergholtz regard	06356005749606	-	1	-	-	-
Regard Mine Adolphe	06373950734510	-	-	1	-	-
Réservoir Fosse aux Loups	06371345862164	942	433	304	953	318
Réservoir Luspel	06374384887954	232	240	110	302	219
V.A.E. Emile Keller	06374529605730	238	355	317	314	268
Pompage Appenthal nuit	06351519510513	6 565	5 646	1 915	1 553	1 141
Pompage Appenthal jour				3 728	4 807	4 635
Réservoir Appenthal	06389435571666	75	84	54	44	57
chambre à vannes 3	06376121501585	1 554	2 412	1 394	1 459	1 313
chambre à vannes 2	06306222854646	1	6	222	15	-
chambre à vannes 1	06339652660721	371	377	442	346	389
Réservoir Buhl	06350506485904	116	48	10	18	13
Regard Trotberg	06351664228363	-	7	8	10	19
Regard Keller	06305788701277	65	72	60	76	60
Pompage Schweighouse	06386830677694	3 733	3 168	3 071	3 131	5 098
Réservoir Schweighouse	06387698984405	63	48	1	2	-
Réservoir ST Gangolf	06388277855637	83	692	-	48	1
Réservoir Lautenbach	06385383499621	1 339	1 193	1 928	2 784	3 086
Pompage Bergholtz Zell	06357742363280	7 901	8 618	8 684	8 703	7 939
Brise charge 250	06338784353985	-	4	-	-	3
Pompage Buhl	06350651203799	9 467	3 132	3 310	2 264	2 438
Pompage Orschwihr jour	06315195357055	10 025	16 552	16 626	13 442	19 037
Pompage Orschwihr nuit		10 334	5 626	5 464	11 098	2 482
Réservoir Orschwihr	06314761203607	1 423	3 432	3 775	2 244	1 455
Télégestion secours Orschwihr	06310419578922	-	-	-	1	-
Pompage Wuenheim jour	06371490579003	7 448	8 616	-	-	-
Pompage Wuenheim nuit				6 452	5 019	9 466
Wuenheim réservoir	06361215551179	4 091	3 789	4 307	3 105	2 785
Réservoir Bruderhaus HPFI	30000631305425	5 428	637	2 801	2 313	1 056
Réservoir Bruderhaus HCHI			291	1 422	1 155	500
Réservoir Bruderhaus HPE			743	1 342	1 211	1 036
Réservoir Bruderhaus HCE			337	595	586	482
Linthal	30000631305313	70 349	81 337	101 865	104 825	108 714
Hartmannswiller secours Wuenheim	06324023054001	246	180	-	-	217
TOTAL KWh		143 478	149 048	171 339	173 247	175 457

E – Bilan production 2020 - 2021

STATISTIQUES de PRODUCTION d'EAU POTABLE

	2020	Pluviosité Lithal (L/m²)	Lithal Production M³	Bergeltz Zell Production M³	Merxheim Production M³	Orschwiler Production M³	Wuenheim Production M³	Hammswiler Production M³	Total mensuel Production M³	Cumul Production M³
JANVIER	F.S.		136 632	1 300	5 208	4 623	2 247	3 671	153 681	153 681
FEVRIER	F.S.		122 202	1 271	4 351	3 665	2 555	2 418	136 482	290 123
MARS	F.S.		137 622	1 614	4 357	4 045	2 875	2 512	153 105	443 248
AVRIL	F.S.		144 943	1 823	5 672	5 754	3 825	3 370	190 380	633 628
MAI	F.S.		151 250	2 021	6 692	6 374	3 905	3 165	173 407	807 035
JUN	F.S.		149 164	1 319	4 964	4 074	2 947	2 581	166 046	973 081
JUILLET	F.S.		150 587	1 169	5 208	5 086	3 905	3 154	181 108	1 154 189
AOUT	F.S.		157 603	1 710	5 787	5 425	3 301	2 800	178 705	1 332 894
SEPTEMBRE	F.S.		151 530	1 618	5 546	7 349	3 862	2 510	202 236	1 535 130
OCTOBRE	F.S.		147 720	1 229	4 597	3 944	3 281	2 300	163 071	1 698 201
NOVEMBRE	F.S.		150 528	1 369	5 635	4 167	2 257	2 458	182 435	1 880 636
DECEMBRE	F.S.		151 538	1 401	5 551	3 617	3 165	2 445	168 384	2 049 020
TOTAL ANNUEL	0.00		1 792 020	18 557	64 839	58 953	37 970	33 293	2 106 632	

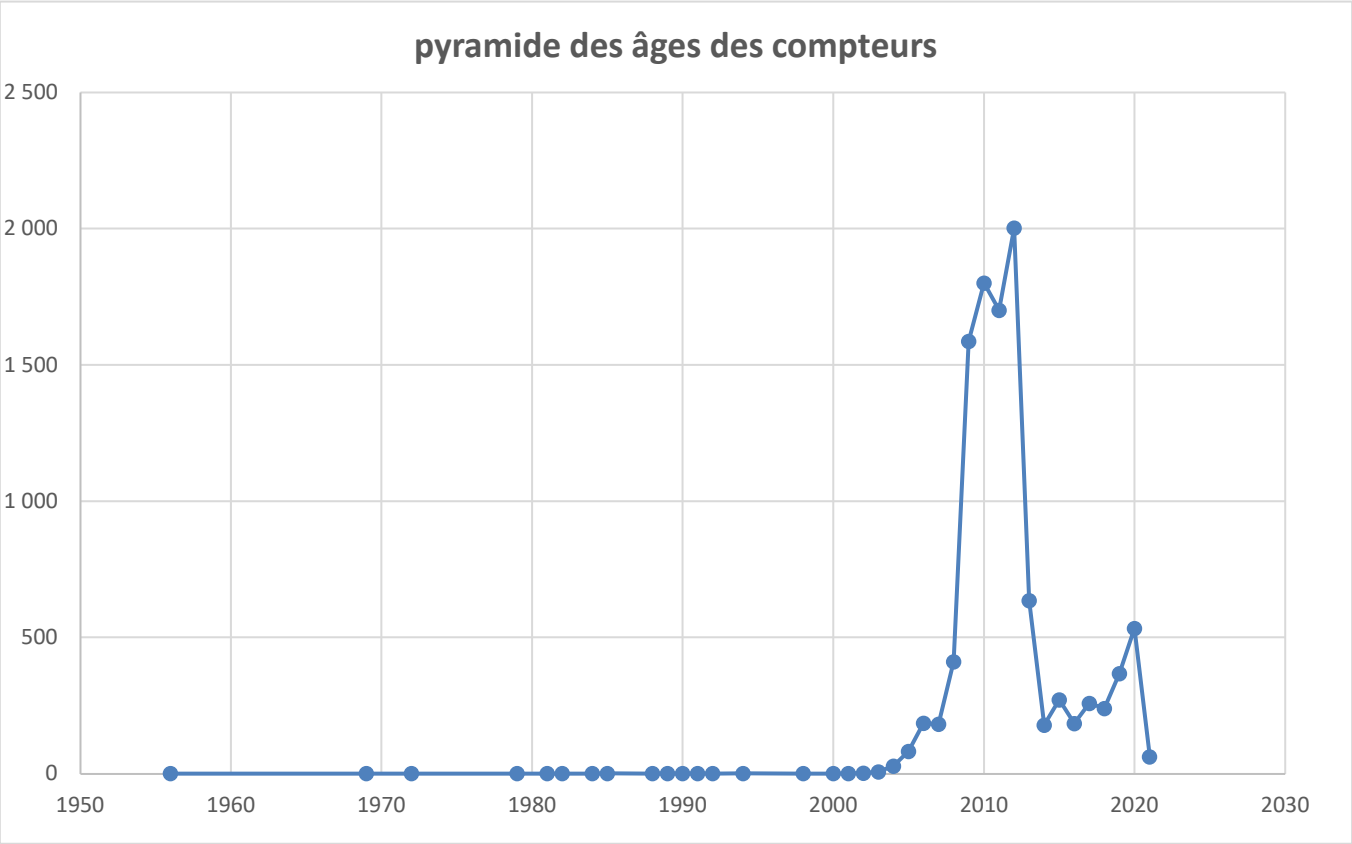
	2021	Pluviosité Lithal (L/m²)	Lithal Production M³	Bergeltz Zell Production M³	Merxheim Production M³	Orschwiler Production M³	Wuenheim Production M³	Hammswiler Production M³	Total mensuel Production M³	Cumul Production M³	Evolution Année N-1 Janv / mois
JANVIER	F.S.		173 250	1 773	7 065	4 430	3 752	2 698	182 600	182 600	21.07%
FEVRIER	F.S.		153 684	1 257	6 180	3 911	2 952	2 812	171 108	353 708	24.00%
MARS	F.S.		171 605	1 442	5 444	4 448	3 792	2 648	186 579	540 287	24.01%
AVRIL	F.S.		151 185	1 432	4 680	4 434	3 489	2 367	171 367	711 654	20.14%
MAI	F.S.		175 602	1 646	5 341	4 085	4 032	2 683	184 469	896 123	10.37%
JUN	F.S.		156 586	1 668	5 582	5 147	3 714	3 055	175 612	1 071 735	10.28%
JUILLET	F.S.		136 035	1 450	3 887	4 725	2 984	2 342	161 403	1 233 138	10.08%
AOUT	F.S.		157 737	1 532	5 419	5 270	3 082	2 354	175 400	1 408 538	9.36%
SEPTEMBRE	F.S.		155 519	1 728	4 738	5 657	3 855	2 386	173 226	1 581 764	8.29%
OCTOBRE	F.S.		136 637	1 665	5 166	6 928	3 395	2 207	205 969	1 787 733	8.19%
NOVEMBRE	F.S.		172 364	1 241	4 525	6 209	2 934	1 965	186 444	1 974 177	9.06%
DECEMBRE	F.S.		181 655	1 247	4 751	4 726	3 164	2 278	180 021	2 154 198	9.44%
TOTAL "ANNUEL"	0.00		1 982 911	18 095	62 768	61 176	40 627	35 803	2 194 901		

Somme de janvier jusqu'au mois choisi (dans la boîte déroulante sélectionnez votre choix) >

DECEMBRE

	Pluviosité	Lithal	Bergeltz Zell	Merxheim	Orschwiler	Wuenheim	Hammswiler	Total mensuel
2020	0.0	1 792 020	18 557	64 839	58 953	37 970	33 293	2 106 632
2021	0.0	1 982 911	18 095	62 768	61 176	40 627	35 803	2 194 901
#DIV/0!	10.6%	-2.9%	-3.2%	3.8%	7.0%	-10.5%	9.4%	

	Bilan Achats des clients	EBE
2020	Soultz	58 537
2021	Soultz	105 951
Evolution sur 12 mois		80.8%





RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE



Exercice 2021

COMMUNE DE MERXHEIM

Partie relative à l'exploitation du réseau d'eau potable assurée
par la société CALEO.

Préambule

Le Service Gaz et Eau de Guebwiller ayant été transformé en SAEML du nom de CALEO au 01 janvier 2006, le contrat d'exploitation d'eau entre la Ville de Guebwiller et la Commune de Merxheim a été transféré à CALEO par voie d'avenant en date du 01 janvier 2006.

Dans le cadre de sa mission de délégataire, conformément aux textes réglementaires suivants (Décret N°95-635 du 6 mai 1995, décret N° 2001-1220 du 20 déc. 2001, décret N° 2005-236 du 14 mars 2005 et décret N° 2007-675 du 2 mai 2007) et des articles 49, 50 et 51 du contrat de Délégation de Service Public du 31 décembre 2007, Caléo a l'obligation de présenter son rapport correspondant aux dispositions d'ordre public en vigueur et comportant une partie technique et une partie financière.

Faisant suite à la promulgation de la loi 2015-991 du 07 août 2015 portant Nouvelle Obligation Territoriale de la République dite loi NOTRe et à ses dispositions relatives au renforcement de l'intercommunalité, un projet de Schéma Départemental de Coopération Intercommunale a été présenté. Dans le cadre de ce dispositif réglementaire, la Communauté de Communes de la Région de Guebwiller exercera la compétence Eau potable sur la Commune de Merxheim à partir du 1^{er} janvier 2018.

CALEO maintient son contrat d'exploitation avec la Commune de Merxheim selon les termes fixés dans le contrat d'affermage signé le 11 juillet 1991 et son avenant du 1^{er} janvier 2006.

Les données et indicateurs sont présentés en plusieurs parties, dont notamment :

- les caractéristiques techniques du service (nature des ressources, volumes prélevés, achetés ou vendus, nombre de contrats actifs, linéaire du réseau, ...)
- la tarification de l'eau et recettes du service (facture détaillée et prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³)
- les indicateurs de performance (taux de conformité des prélèvements, rendement du réseau, délai d'ouverture de branchements, taux de réclamation, indices clientèle, ...)

Les chiffres clés 2021

1 251 habitants desservis (selon données pop. INSEE 1/1/21)

637 contrats

55 098 m³ d'eau facturés pour **62 769** m³ produits

10 344 m de canalisation

Sommaire

1. LES INDICATEURS TECHNIQUES	3
1.1. La ressource.....	3
La qualité de l'eau distribuée.....	3
Les contrôles sanitaires	3
1.2. Le réseau	4
Répartition par diamètre nominal des canalisations	4
Répartition par matériau des canalisations.....	5
Accessoires réseau.....	6
Compteurs	6
1.3. Activités du service.....	7
Le rendement du réseau et indice linéaire de perte	7
1.4. Le bilan de l'exploitation.....	8
Bilan des interventions réseau.....	8
Délai maximal d'ouverture des branchements.....	8
Interventions en astreinte.....	8
2. LES INDICATEURS FINANCIERS	9
2.1. Bilan client.....	9
2.2. Composition et révision du prix de l'eau.....	9
2.3. Eléments du tarif.....	10
2.4. Calcul d'une facture d'eau	11
2.5. Les autres indicateurs financiers	11
3.1. Contacts clients.....	13
3.2. Relation clients	13
3.3. Facturation-encaissement.....	13
4. BILAN DES ACTIONS D'INFORMATION ET D'ACCUEIL A LA CLIENTELE	14
5. NOUVELLES DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES	14
ANNEXES.....	15

1. LES INDICATEURS TECHNIQUES

1.1. La ressource

La ressource est exploitée par la communauté de communes de la région de Guebwiller. Cette ressource en eau a été déclarée d'utilité publique le 13/11/1972 et dispose de périmètres de protection. L'eau est livrée à l'exploitant du réseau de distribution à travers un compteur situé à l'intérieur du château d'eau.

Une analyse d'eau relative à la distribution est annexée au présent document (annexe I).

La qualité de l'eau distribuée

L'eau de la commune de Merxheim provenant du forage exploité par la Communauté des Communes de la région de Guebwiller, est distribuée avec un traitement par javellisation. C'est une eau de la nappe alluviale de la Lauch, relativement douce, mais agressive et incrustante. Ces deux propriétés n'ont pas d'incidence directe sur la santé.

Les contrôles sanitaires

Au total, il a été effectué **16 prélèvements**.

Les limites de qualité réglementaires ont été respectées. (Voir synthèse ARS jointe en annexe). Une analyse effectuée à la mairie le 5/10 a fait l'objet d'une contre-analyse. La contre analyse était parfaitement conforme.

MERX1	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre de prélèvements effectués par CALEO (Contrôle sanitaire)	12	17	14	13	16	23,1%
Nombre analyses bactériologiques effectués par CALEO (Contrôle sanitaire)	10	10	10	10	13	30,0%
Nombre analyses effectués CALEO (Auto-contrôle)	24	0	0	0	0	
Taux analyses conformes	100%	100%	100%	100%	92,3%	-7,7%

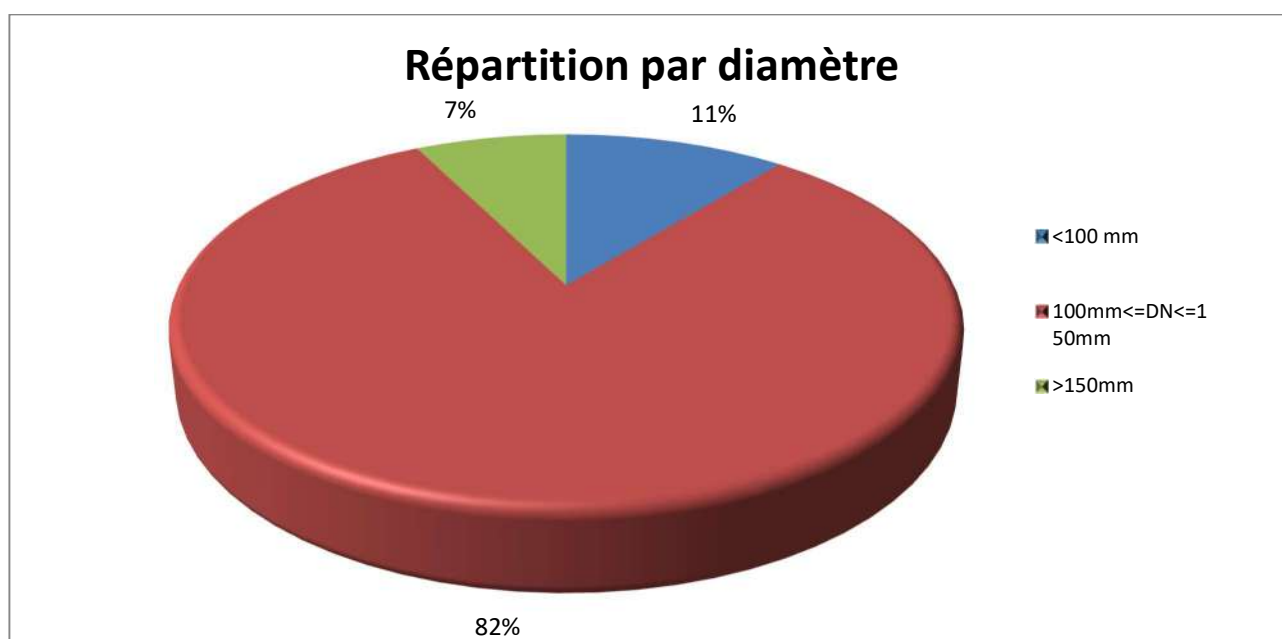
1.2. Le réseau

A travers nos interventions, nous constatons toujours le phénomène d'obstruction lente des conduites.

Caléo ayant déjà procédé à diverses études pour le compte de la Collectivité, nous restons à sa disposition pour un accompagnement dans une démarche de réflexion sur les différentes solutions à envisager pour palier à ces problèmes d'obstructions de canalisations qui génèrent des manques de débit.

Répartition par diamètre nominal des canalisations

	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
<100 mm	966	966	1 064	1 129	1 129	0,00%
100mm<=DN<=150mm	8 106	8106	8 443	8 443	8 443	0,00%
>150mm	772	772	772	772	772	0,00%
Total	9 844	9 844	10 279	10 344	10 344	0,00%



Répartition par matériau des canalisations

Nature	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Fonte ductile	5 444	5 444	5 715	5 715	5 715	0,00%
Fonte grise	4 139	4 139	4 307	4 307	4 307	0,00%
PEHD	261	261	257	322	322	0,00%
Total	9 844	9 844	10 279	10 344	10 344	0,00%



La majorité du réseau de Merxheim est constitué de fonte de diamètre compris entre 100 et 150 mm.

Accessoires réseau

	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Vannes	138	138	147	147	147	0,00%
Hydrants et purges	28	28	29	30	30	0,00%
Ventouses	2	2	2	2	2	0,00%
Nombre de poteaux incendie	40	40	41	41	41	0,00%

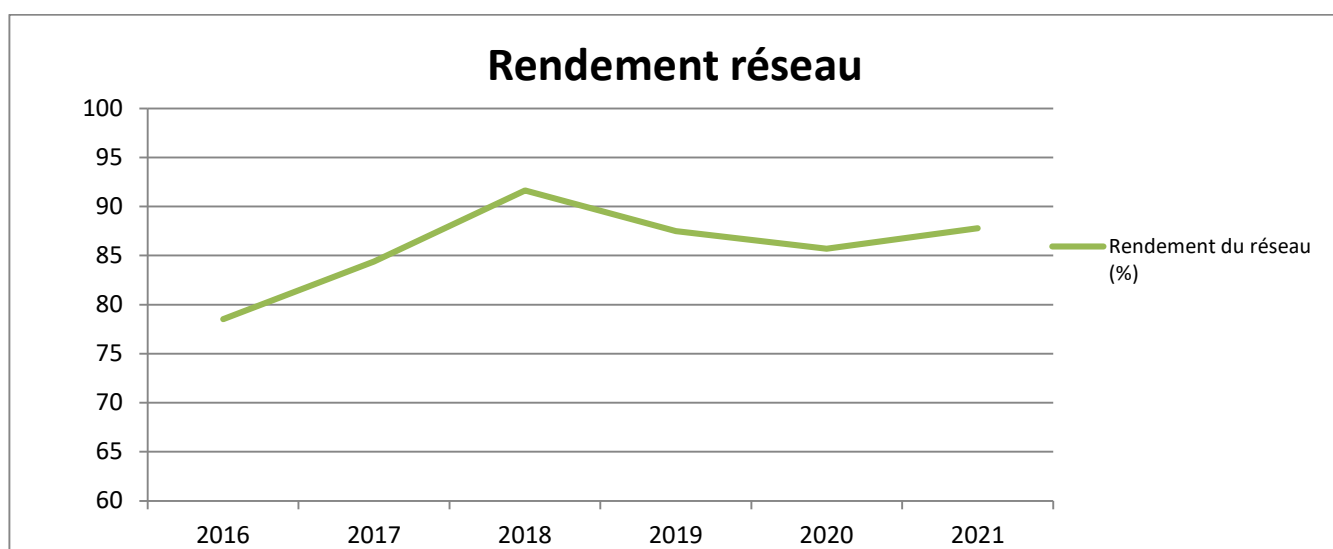
Compteurs

	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Diamètre 12 à 15 mm						
Nombre de compteurs	259	268	273	283	285	0,71%
Diamètre 20 à 40 mm						
Nombre de compteurs	322	322	332	350	360	2,86%
Diamètre supérieur à 40 mm						
Nombre de compteurs	2	2	2	2	2	0,00%
Type de compteurs						
Nombre de compteurs équipés DIEHL (anciennement SAPPEL)	199	198	203	195	190	-2,56%
Nombre de compteurs équipés ITRON	381	394	401	437	454	3,89%
Nombre de compteurs NON équipés	3	3	3	3	3	0,00%

1.3. Activités du service

Le rendement du réseau et indice linéaire de perte

	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Volumes produits	57 496	60 215	61 271	64 839	62 769	-3,2%
Volume total facturés	48 529	55 190	53 596	55 565	55 098	-0,8%
Pertes (m3/j)	24,57	13,77	21,03	25,34	20,96	-17,3%
Linéaires du réseau (m)	9 844	9 844	10 279	10 344	10 344	0,0%
Indice linéaire de perte (m3/j/km)	2,50	1,40	2,05	2,45	2,03	-17,3%



1.4. Le bilan de l'exploitation

Bilan des interventions réseau

	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre de réparations sur canalisation	2	1	2	0	1	
Nombre de réparations sur branchements	1	1	2	1	2	100,00%
Nombre de renouvellements branchements	1	2	2	0	1	
Nombre de branchements eau posés	42	1	46	2	1	-50,00%
Nombre de réparations sur accessoires	2	1	0	0	0	
Recherches de fuites (h)	76	92	53,5	96	91	-5,21%

Délai maximal d'ouverture des branchements

Le délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (avec terrassement) est de **8 semaines** sur route départementale et de **6 semaines** dans les autres cas.

Interventions en astreinte

	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre d'interventions en astreinte	3	0	6	0	0	

2. LES INDICATEURS FINANCIERS

2.1. Bilan client

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre de clients actifs	561	568	582	596	618	637	3,07%
- Domestique tertiaire	549	556	581	583	605	624	3,14%
-industrie	3	3	2	3	3	3	0,00%
-agricole	9	9	9	10	10	10	0,00%
Nombre de mutation							
Volumes produit avec rattachement	63 915	57 496	60 215	51 096	56 065	56 848	1,40%
- Domestique tertiaire	60 639	53 925	56 057	48 265	52 959	53 699	1,40%
-industrie	1 332	1 511	1 477	1 083	1 189	1 205	1,36%
-agricole	1 944	2 060	2 681	1 747	1 917	1 944	1,42%

2.2. Composition et révision du prix de l'eau

Le prix de l'eau facturé est composé des éléments suivants :

- * un abonnement - CALEO
- * la part proportionnelle collectivité
- * la redevance d'assainissement - Communauté des Communes de la Région de Guebwiller
- * la redevance pollution domestique et modernisation des réseaux - Agence de l'Eau Rhin-Meuse
- * la TVA - Etat

2.3. Eléments du tarif

L'abonnement est fixé en fonction de la dimension du compteur suivant le tableau ci-après :

Abonnement	Dimension des compteurs	Prix au 01.01.2018	Prix au 01.01.2019	Prix au 01.01.2020	Prix au 01.01.2021	Prix au 01.01.2022	Variation % 2022/2021
		€ht / année	€ht / année	€ht / année	€ht / année	€ht / année	%
1	12-15 m/m	26,87	27,49	27,96	28,05	28,93	3,14%
2	20 m/m	33,06	33,82	34,42	34,52	35,60	3,13%
3	25 m/m	52,70	53,91	54,85	55,02	56,74	3,13%
4	30 m/m	60,55	61,94	63,02	63,22	65,19	3,12%
5	40 m/m	91,34	93,45	95,07	95,37	98,34	3,11%
6	50 m/m	151,27	154,76	157,45	157,94	162,87	3,12%
7	60 m/m	220,50	225,59	229,50	230,22	237,40	3,12%
8	80 m/m	295,31	302,13	307,37	308,32	317,95	3,12%
9	100 m/m	493,91	505,31	514,07	515,67	531,76	3,12%
10	125 m/m	791,50	809,77	823,81	826,36	852,16	3,12%
11	150 m/m	989,27	1012,11	1029,65	1032,84	1065,09	3,12%

Le prix proportionnel au volume consommé se décompose de la manière suivante :

	Elément et organisme bénéficiaire	2018 en €	2019 en €	2020 en €	2021 en €	2022 en €	Variation % 2022/2021
1	Part revenant à l'exploitant (Caléo)	1,3469	1,3076	1,3157	1,3297	1,3572	2,07%
2	Part Proportionnelle (Commune de Merxheim)	0,3672	0,3394	0,3313	0,3603	0,4128	14,57%
3	Redevance anti-pollution (Agence de l'Eau)	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,00%
4	Redevance modernisation réseau (Agence de l'Eau)	0,233	0,233	0,233	0,233	0,233	0,00%
5	Taxe sur les consommations d'eau	0	0	0	0	0	0,00%
7	T.V.A. 5,5 % applicable sur 1,2,3 et 10 % sur 4 au 1/1/14 (Etat)	0,1369	0,1332	0,1332	0,1356	0,1400	3,24%
	TOTAL	2,4340	2,3632	2,3632	2,4086	2,4930	3,50%

2.4. Calcul d'une facture d'eau

A partir des éléments ci-dessus, la facture annuelle d'eau pour une consommation moyenne de 120 m3 se présente comme suit :

	Elément et organisme bénéficiaire	2018 en €	2019 en €	2020 en €	2021 en €	2022 en €	Variation % 2020/2021
1	Abonnement (Caléo)	26,865	27,486	27,962	28,049	28,925	3,12%
2	Part revenant à l'exploitant (Caléo)	161,628	156,912	157,884	159,564	162,864	2,07%
3	Surtaxe communale (Commune de Merxheim)	44,06	40,73	39,76	43,24	49,54	14,57%
4	Redevance anti-pollution (Agence de l'Eau)	42,00	42,00	42,00	42,00	42,00	0,00%
5	Redevance modernisation réseau (Agence de l'Eau)	27,96	27,96	27,96	27,96	27,96	0,00%
7	T.V.A. 5,5 % applicable sur 1,2,3 et 10 % sur 5 (Etat) au 1/1/14	17,90	17,49	17,51	17,80	18,38	3,24%
	TOTAL	320,41	312,57	313,08	318,61	329,66	3,47%

L'augmentation de la part revenant à Caléo (abonnement et prix proportionnel) est conforme à l'application de la formule de révision des prix prévue dans le contrat signé entre la commune de Merxheim et Caléo.

2.5. Les autres indicateurs financiers

Les recettes d'exploitation de l'exercice 2021 sur la commune de Merxheim se présentent comme suit :

	2017 en €	2018 en €	2019 en €	2020 en €	2021 en €	Variation % 2021/2020
Ventes d'eau	64 929	73 583	69 615	72 798	72 709	-0,12%
Abonnements	16 799	32 742	17 847	18 566	19 052	2,62%
Travaux et prestations	19 894	21 911	15 766	14 395	14 385	-0,07%
Travaux sous-traités	0	0	0	0	0	
Recettes diverses d'exploitation	0	0	0	0	0	

TOTAL	101 622	128 236	103 228	105 758	106 146	0,37%
--------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	--------------

- Dégrèvements sur factures : aucun **usager n'a** bénéficié d'un dégrèvement partiel sur leur facture d'eau, suite à une fuite après compteur.
- Taux d'impayés : **9 clients** concernés sur la période pour un montant de 2 562,97 €, soit 3,50% du chiffre d'affaires des ventes d'eau.

LE COMPTE D'EXPLOITATION

BILAN	
Compte annuel de résultat de l'exploitation 2021	
en Euros	2021
PRODUITS	267 642
Ventes d'eau	72 709
Exploitation du Service	19 052
Collectivités et autres organismes publics	134 645
Travaux effectués	14 385
Production immobilisée	768
Subvention d'exploitation	537
Autres produits de gestion	458
Produits financiers	308
Produits exceptionnels	71
Reprises sur provisions et amortissements	24 709
CHARGES	298 271
Achats, sous traitance, matière et fourniture	82 313
Energie électrique	1 331
Produits de traitement	0
Frais d'analyses	649
Frais de télécommunications	1 980
Assurances	1 276
Locaux	1 001
Informatiques	2 196
Matériel de transport	495
Impôts, taxes et vers. assimilés	134 645
Charges du personnel	41 311
Autres charges de gestion courante	3 950
Charges financières	439
Charges exceptionnelles	0
Dotations, amortissements et provisions	26 685
Impôts sur bénéfices	0
RESULTAT	-30 629

3. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

3.1. Contacts clients

		2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre d'interventions pour l'année		39	55	71	64	74	69	-6,76%
dont	emménagements	21	33	32	36	29	29	0,00%
	déménagements	9	16	24	13	23	20	-13,04%
	pose compteurs eau	9	6	15	15	22	20	-9,09%

3.2. Relation clients

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Taux de réclamations en nombre	0	0	0	0	0	0	
Temps moyen de réponse au courrier client (réclamations) en jours							
Temps moyen de réponse au courrier client (demandes diverses) en jours							

3.3. Facturation-encaissement

	2018	2019	2020	2021	Variation % 2021/2020
Nombre d'échéanciers	19	22	30	22	-26,67%
Nombre de demandes dégrèvement	1	2	2	0	-100,00%
Nombre de demandes dégrèvement acceptées	1	2	2	0	-100,00%
Montant des créances	3 723,75	2 858,26	1 873,43	2 562,97	36,81%
Taux d'impayés par rapport au CA ventes eau Merxheim	4,80%	4,11%	2,57%	3,50%	36,19%

4. BILAN DES ACTIONS D'INFORMATION ET D'ACCUEIL A LA CLIENTELE

- Mise à disposition du document sur le bilan des analyses ARS sur la Commune

5. NOUVELLES DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES

La loi sur l'Eau du 30 décembre 2006 (et rectificatif au JO n°17 du 20 janvier 2007) vient compléter la panoplie réglementaire en transposition de la dernière directive européenne. Outre une action très forte sur la protection des ressources territoriales en eau, cette loi oblige désormais toute collectivité, quelle qu'elle soit, à facturer leurs propres consommations d'eau potable sans discrimination (édifices publics, structures collectives, etc...). Seules les consommations pour la protection incendie ne sont pas facturées.

Mise à jour et texte modifié par :

Loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 (JO n° 160 du 13 juillet 2010)

Loi n°2008-1425 du 27 décembre 2008 (JO n°302 du 28 décembre 2008)

Actualités marquantes

- expérimentation d'une tarification sociale de l'eau et encadrement des coupures d'eau : la loi n°2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi « Brottes »)
- intérêts moratoires (8,25% au 1^{er} janvier 2014) et nouvelle indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics (loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union Européenne en matière économique et financière (loi « Dadue ») et décret n°2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique
- modification des modalités d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et des conditions du transfert du droit à déduction (BOI-TVA-DED-40-30 du 1^{er} août 2013)

ANNEXES

A - Rapport ARS

B – Fiche info sur l'eau agressive


C - Note d'information de l'Agence Rhin-Meuse

D – Pyramide des âges des compteurs


Qualité de l'eau distribuée en 2021

Synthèse du contrôle sanitaire


www.grand-est.ars.sante.fr




Mars 2022




Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide



Les limites de qualité sont des valeurs obligatoires. Les références de qualité sont des valeurs guide (voir verso)



Consultez les résultats d'analyses sur www.eaupotable.sante.gouv.fr sur www.ars.grand-est.sante.fr

Agence Régionale de Santé
Grand Est

Délégation Territoriale du Haut-Rhin

45 rue de la Fecht - 68000 Colmar
03 69 49 30 41
ars-grandest-OT68-VSSE@ars.sante.fr

Credits photos : iStockphoto.com

MEXHEIM

ORIGINE DE L'EAU

La commune de MEXHEIM (1251.habitants) est alimentée en eau par le forage de MEXHEIM. Cette ressource en eau a été déclarée d'utilité publique le 13/11/1972 et dispose de périmètres de protection. La production (dont le traitement) d'eau potable est exploitée par la communauté de communes de la région de Guebwiller et Caléo gère la distribution. L'eau est désinfectée par javellisation avant distribution. Des prélèvements d'eau sont réalisés au captage, au réservoir et sur le réseau de distribution.

QUALITE DE L'EAU DU ROBINET

16 prélèvements d'eau ont été réalisés. Les prélèvements et analyses sont réalisés par le laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.

BACTERIOLOGIE

Absence exigée de bactéries indicatrices de pollution.

- 13 analyses bactériologiques réalisées sur l'ensemble du réseau d'eau potable.
- 1 analyse non-conforme aux limites de qualité réglementaires.
- Taux de conformité : 92,3 %

Une analyse d'eau a révélé ponctuellement la présence de bactéries à des teneurs faibles ne nécessitant pas de restriction d'usage. L'exploitant a mis en œuvre toutes les mesures nécessaires (augmentation de la chloration, purges) pour rétablir la qualité de l'eau distribuée.

Eau de bonne qualité microbiologique.

DURETE, PH

Référence de qualité : pH 8,5 à 9

- Dureté : 7,8°f (degré français)
- pH : 7,0

Eau très douce (très peu calcaire).
Eau peu minéralisée, agressive, susceptible de corroder et dissoudre, dans certaines conditions défavorables (température, stagnation...) les métaux des canalisations. Il est recommandé de ne pas consommer l'eau immédiatement après ouverture du robinet lorsqu'elle a stagné dans les conduites (au-delà de 30 minutes), mais de procéder à un écoulement préalable. (voir fiche d'information jointe)

NITRATES

Limite de qualité : 50 mg/l

- Teneur moyenne : 11,3 mg/l
- Teneur maximale : 16,0 mg/l

Ces valeurs témoignent d'une ressource bien protégée des apports en nitrates.

CHLORURES, SODIUM ET FLUOR

Références de qualité
Chlorures : 250 mg/l
Sodium : 200 mg/l
Fluor : 1,5 mg/l

- Teneur moyenne en chlorures : 19,2 mg/l
- Teneur moyenne en sodium : 16,6 mg/l
- Teneur moyenne en fluor : 0,03 mg/l

PESTICIDES

Limite de qualité : 0,1 µg/l

Certains pesticides ou métabolites recherchés ont été détectés à l'état de traces inférieures à la limite de qualité.

MICROPOLLUANTS – SOLVANTS – RADIOACTIVITE – AUTRES PARAMETRES

Limite(s) de qualité propre(s) à chaque paramètre.

Les résultats pour les paramètres mesurés sont conformes aux limites de qualité en vigueur.

CONCLUSION SANITAIRE

En 2021, l'eau produite par le forage de Mexheim et distribuée à MEXHEIM est conforme aux limites de qualité physico-chimiques en vigueur. Néanmoins, l'eau est très peu minéralisée et agressive : de ce fait, il convient de laisser couler l'eau avant de la boire.

Sur le plan bactériologique elle est de bonne qualité.

Cette fiche, destinée aux abonnés du service public de distribution de l'eau, peut être reproduite sans suppression, ni ajout. Dans les immeubles collectifs, elle doit être distribuée à chaque locataire ou affichée.



LA SIGNIFICATION DES PARAMETRES

Le nombre d'analyses effectuées pour le contrôle sanitaire dépend du nombre d'habitants desservis et du débit de la ressource (forage ou captage de source). Les prélèvements sont réalisés à la ressource, à la production (en sortie de station de traitement par exemple) et sur le réseau de distribution (réservoir de stockage et robinet du consommateur).

La conformité de l'eau est établie en comparant la concentration de certains paramètres à des limites de qualité ou à des références de qualité :

- une limite de qualité est une valeur seuil à respecter impérativement portant sur des paramètres microbiologiques et chimiques constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ;
- une référence de qualité est une valeur seuil à satisfaire portant sur des paramètres microbiologiques, chimiques et radiologiques, établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau.

— **QUALITE BACTERIOLOGIQUE** : elle est évaluée par la recherche régulière de bactéries dont la présence dans l'eau de consommation révèle une contamination survenue soit au niveau de la ressource soit en cours de transport. Une absence de traitement, un dysfonctionnement momentané des installations de traitement d'eau ou une insuffisance d'entretien des ouvrages peuvent être à l'origine des résultats non conformes.

— **NITRATES** : les nitrates sont des éléments fertilisants, présents naturellement dans les eaux. Les apports excessifs ou mal maîtrisés d'engrais provoquent une augmentation des teneurs en nitrates dans les ressources.

— **PESTICIDES** : la présence de pesticides dans les ressources provient d'une mauvaise maîtrise des produits utilisés pour protéger les récoltes ou pour désherber. Par précaution, la valeur réglementaire, très basse, est inférieure au(x) seuil(s) de toxicité connu(s).

— **ARSENIC** : l'arsenic est un élément d'origine naturelle, largement répandu dans la croûte terrestre et présent à l'état de trace dans toute matière vivante. C'est un élément classé comme cancérigène. Il peut entraîner également des troubles cardiovasculaires et neurologiques.

— **ELEMENTS METALLIQUES** : il s'agit en particulier du plomb, cadmium, mercure, chrome, cuivre, nickel et fer. Leur potentiel toxicologique dépend de leur forme chimique, de leur concentration, du contexte environnemental et de la possibilité de passage dans le corps humain.

— **DURETE** : la dureté représente les concentrations en calcium et en magnésium présents naturellement dans l'eau de la ressource. Elle est sans incidence sur la santé. Au contraire, le calcium et le magnésium jouent un rôle important dans la physiologie humaine et leur apport par l'alimentation est essentiel. Dans le cas d'une eau ayant une dureté de moins de 10°F, l'installation d'un dispositif d'adoucissement de l'eau ne se justifie pas.

— **SODIUM** : le sodium est un métal très répandu dans la croûte terrestre. Il est toujours associé à d'autres éléments chimiques et principalement aux chlorures. Cet élément vital participe à des fonctions physiologiques essentielles.

— **CHLORURES** : les chlorures, très répandus dans la nature, sont des composés naturels des eaux. Ils sont peu toxiques mais peuvent à des doses élevées nuire au goût de l'eau et favoriser la corrosion des canalisations.

— **FLUOR** : le fluor est un oligo-élément présent naturellement dans l'eau. Des doses modérées sont bénéfiques pour la santé. La valeur limite réglementaire a été fixée pour tenir compte du risque de fluorose dentaire (trace sur l'émail des dents). Lorsque l'eau est peu fluorée, une prévention optimale de la carie dentaire passe par un apport complémentaire de cet élément (sel fluoré, dentifrice fluoré, comprimés...).

— **COMPOSES ORGANIQUES VOLATILS (COV)** : les COV sont des molécules de la chimie de synthèse, dérivés des hydrocarbures, ou des éléments issus de la dégradation de ces molécules. Les COV peuvent avoir, à long terme, des effets tératogènes, mutagènes ou cancérigènes.

AUTRES RECOMMANDATIONS SANITAIRES

Pour préserver la qualité de votre eau :

Vérifiez les matériaux constitutifs de vos canalisations et les faire changer s'il y a du plomb et ne jamais raccorder l'installation électrique à la tuyauterie pour faire prise de terre. Ce raccordement peut provoquer des phénomènes électriques accentuant la corrosion des matériaux. Dans un tel cas, il est recommandé de contacter un électricien professionnel avant toute intervention.

Si un traitement complémentaire (purificateur, osmoseur...) est installé, il doit être régulièrement entretenu et réglé par un installateur compétent afin qu'il n'y ait pas de risque de dégradation de la qualité microbiologique ou physico-chimique de l'eau liée à ce dispositif. L'eau ne doit pas être corrosive en sortie de l'installation de traitement.

En savoir plus sur tous les résultats d'analyse du contrôle sanitaire de l'eau sur www.eau potable.sante.gouv.fr
Agence Régionale de Santé Grand Est - 3, boulevard Joffre - CO 80071- 34 036 NANCY CEDEX

FICHE INFO

DESTINEE AUX USAGERS DU RESEAU D'EAU POTABLE

QU'EST-CE QU'UNE EAU AGRESSIVE ?

On dit parfois d'une eau qu'elle est « agressive ». Qu'est-ce que cela signifie ? Quel est l'impact sur la qualité de l'eau du robinet ? Pourquoi peut-elle être « agressive » quand, par ailleurs, elle est dite « douce » ?

Une eau est dite « agressive » lorsqu'elle peut dissoudre le calcaire et le tartre (carbonate de calcium ou de magnésium). Cette eau peut également provoquer la corrosion des métaux des conduites, des chauffe-eaux, des robinetteries...

Une eau dite « douce » contient peu de sels minéraux et se caractérise par une dureté (concentration en calcium et en magnésium) inférieure à 20°f (degré français). Cette eau est faiblement calcaire. Par exemple, les eaux s'écoulant dans les Vosges sont douces, pour la plupart.

Au contraire, une eau dite « dure » est, en général, une eau minéralisée (dureté supérieure à 20°f). Par exemple, les eaux souterraines de la plaine d'Alsace sont le plus souvent dures.



On observe que :

- les eaux « douces » sont presque toujours « agressives » et « corrosives »,
- les eaux « dures » (ou calcaires) ne le sont que rarement.

Une eau « douce » et « agressive » contribue, de façon souvent plus importante qu'une eau « calcaire » et « à l'équilibre », à la corrosion des parties métalliques du réseau (conduites, soudures, équipements). De ce fait, elle est susceptible de contenir des métaux toxiques ou indésirables comme le plomb, le cuivre, le cadmium, le chrome, le fer et le nickel.

EN TANT QU'USAGER, COMMENT ÉVITER DE RETROUVER DES MÉTAUX TOXIQUES DANS L'EAU CONSOMMÉE ?

Les résultats des analyses d'eau potable réalisées sur le réseau public sont consultables en ligne :
<http://www.eaupotable.sante.gouv.fr>

Les notes de synthèse sur la qualité de l'eau, commune par commune, sont consultables sur le site de l'ARS :
<https://www.ars-grandest.fr/fichequalite/haut-rhin.html>
(rubrique santé de la population/santé environnementale /eaux/eau potable).

Dans la même rubrique, vous trouverez également des cartes de synthèses départementales pour certains paramètres

- Rechercher et supprimer le plomb (interdit depuis 1995) dans le réseau d'eau de l'habitation : tuyauteries et branchements suspects dans les parties communes de l'immeuble et les logements.
- Éviter d'utiliser l'eau de premier tirage ou de premier jet (à l'ouverture du robinet) pour la boisson et la préparation des aliments et laisser couler l'eau du robinet, en particulier le matin ou après une absence prolongée, pour supprimer tout ou partie des risques liés à la stagnation de l'eau durant la nuit ou la journée.
- En cas de changement des branchements, canalisations et tuyauteries intérieures, s'assurer de l'homogénéité des matériaux du nouveau réseau : en effet, l'assemblage de différents types de canalisations (acier, cuivre, etc.) est susceptible de provoquer des réactions de nature à accélérer la dissolution des métaux.
- Privilégier, en cas d'eau agressive, les conduites en matériaux non métalliques disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS).
- Ne jamais consommer l'eau chaude au robinet, même pour les boissons chaudes et la cuisine : cette eau contiendra plus de métaux en excès et certaines bactéries qui prolifèrent aux températures élevées.
- Ne pas installer d'adoucisseur lorsque la dureté de l'eau est inférieure à 10°f.

AGENCE REGIONALE DE SANTE GRAND EST
Délégation territoriale du Haut-Rhin
45 rue de la Fecht
68000 COLMAR
03 89 49 30 41
ars-grandest-dt68-vsse@ars.sante.fr



Édition mars 2022
CHIFFRES 2021

L'agence de l'eau vous informe



POURQUOI DES REDEVANCES ?

Les redevances des agences de l'eau sont des recettes fiscales environnementales perçues auprès de ceux qui utilisent l'eau et qui en altèrent la qualité et la disponibilité (consommateurs, activités économiques).

Les agences de l'eau redistribuent cet argent collecté sous forme d'aides pour mettre aux normes les stations d'épuration, fiabiliser les réseaux d'eau potable, économiser l'eau, protéger les captages d'eau potable des pollutions d'origine agricole, améliorer le fonctionnement naturel des rivières...

Au travers du prix de l'eau, chaque habitant contribue à ces actions au service de l'intérêt commun et de la préservation de l'environnement et du cadre de vie.

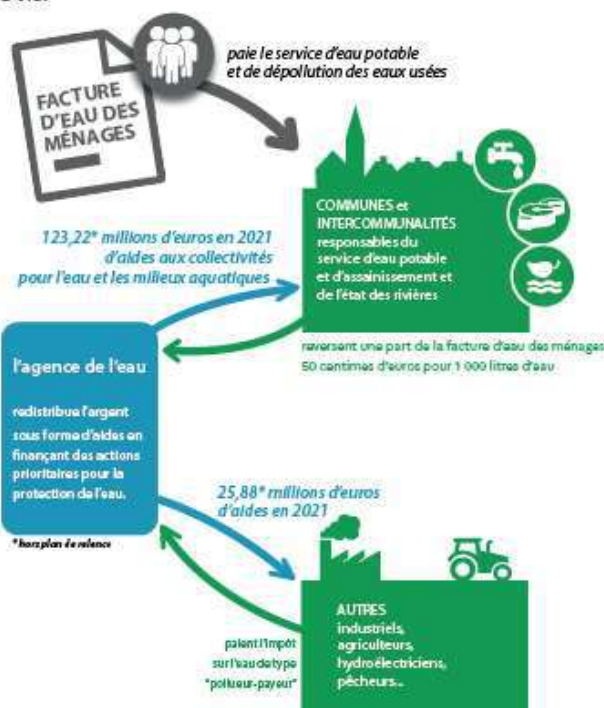
LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous pouvez retrouver le prix de l'eau de votre commune sur :
www.services.eaufrance.fr

Les composantes du prix de l'eau :

- le service de distribution de l'eau potable (abonnement, consommation)
- le service de collecte et de traitement des eaux usées
- les redevances de l'agence de l'eau
- les contributions aux organismes publics (OFB, VNF...) et l'éventuelle TVA

Le prix moyen de l'eau en Rhin-Meuse est de 3,95 euros TTC par m³ (Stapa - données agrégées disponibles - 2019).



NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU

Document à joindre au RPQS - Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement

L'article L.2224-5 du code général des collectivités territoriales, modifié par la loi n°2016-1087 du 8 août 2016 - art.31, impose à la/au maire ou à la/au président-e de l'établissement public de coopération intercommunale l'obligation de présenter à son assemblée délibérante un RPQS - rapport annuel sur le prix et la qualité du service public - destiné notamment à l'information des usagers. Ce rapport (RPQS) est présenté au plus tard dans les neuf mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné. La/le maire ou La/le président-e de l'établissement public de coopération intercommunale y joint la présente note d'information établie chaque année par l'agence de l'eau ou l'office de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés et sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention.

RPQS - des réponses à vos questions : <https://www.services.eaufrance.fr/gestion/rpqqs-vos-questions>

Rapport annuel du maire ou du président de l'établissement public de coopération intercommunale sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement
NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE

Ed. mars 2022

D'OÙ PROVIENNENT LES REDEVANCES 2021 ?

En 2021, le montant global des redevances (tous usages de l'eau confondus) perçues par l'agence de l'eau s'est élevé à près de 168 millions d'euros dont plus de 136 millions en provenance de la facture d'eau.

recettes / redevances

Qui paie quoi à l'agence de l'eau pour 100 € de redevances en 2021 ?
(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 €) - source agence de l'eau Rhin-Meuse



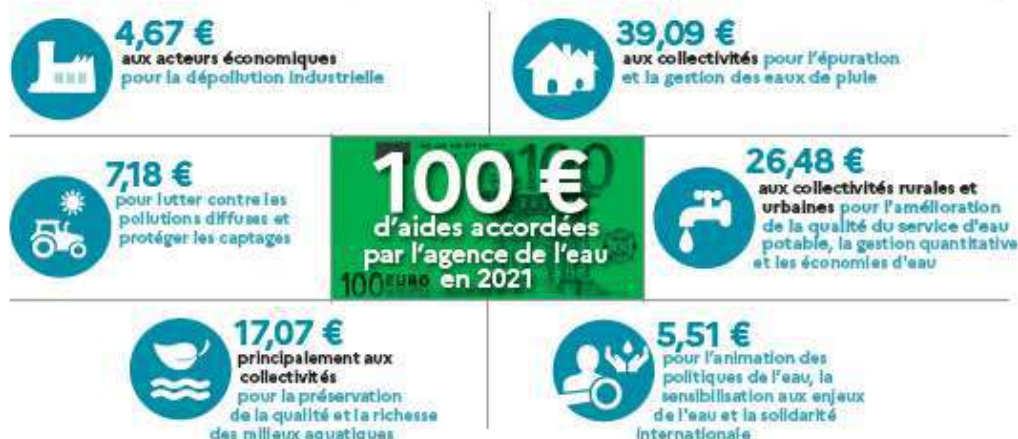
À QUOI SERVENT LES REDEVANCES ?

Grâce à ces redevances, l'agence de l'eau apporte, dans le cadre de son programme d'intervention, des concours financiers (subventions) aux personnes publiques (collectivités territoriales...) ou privées (acteurs industriels, agricoles, associatifs...) qui réalisent des actions ou projets d'intérêt commun au bassin ayant pour finalité la gestion équilibrée des ressources en eau. Ces aides réduisent d'autant l'impact des investissements des collectivités, en particulier, sur le prix de l'eau.

interventions / aides

Comment se répartissent les aides pour la protection des ressources en eau pour 100 € d'aides en 2021 ?

(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 € d'aides en 2021) - source agence de l'eau Rhin-Meuse.
(Les chiffres indiqués ne prennent pas en compte les aides du Plan national France Relance)



En complément à ces aides, l'agence de l'eau a consacré 18,7 millions d'euros supplémentaires pour les investissements dans le domaine de l'eau dans le cadre du Plan national France Relance.

2

Rapport annuel du maire ou du président de l'établissement public de coopération intercommunale sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement
NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE

ACTIONS AIDÉES PAR L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE EN 2021

L'année 2021 marque la troisième année du 11^e programme d'intervention de l'agence de l'eau Rhin-Meuse et de son contrat d'objectif et de performance 2019-2024 signé avec l'État.
Des indicateurs annuels permettent de mesurer et suivre les efforts des maîtres d'ouvrage et de l'agence de l'eau en faveur des ressources en eau et des milieux aquatiques.

EN 2021...



CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'eau est un des marqueurs principaux du changement climatique.

Près de 67% du programme d'intervention de l'agence de l'eau Rhin-Meuse est consacré à l'adaptation au changement climatique en 2021 :

- services fondés sur la nature ;
- gestion et partage de la ressource ;
- économies d'eau ;
- gestion des eaux en ville ;
- étude ;
- sensibilisation ;
- communication...

au travers des projets portés par les collectivités, les acteurs économiques et les associations pour lutter contre les pollutions, restaurer les milieux aquatiques, améliorer la surveillance des milieux, sensibiliser aux enjeux de l'eau ou encore assurer la solidarité internationale.

SDAGE 2022-2027 ET PROGRAMME DE MESURES

Après les questions importantes et l'état des lieux, point de départ du diagnostic et des principaux enjeux du bassin, le comité de bassin Rhin-Meuse a adopté le 18 mars 2022, le Sdage 2022-2027 et donné un avis favorable au programme de mesures associé.

Ce vote permet de continuer à construire ensemble l'avenir de notre cadre de vie.



>>> eau-rhin-meuse.fr/sdage_2022_2027

LA CARTE D'IDENTITÉ DU BASSIN RHIN-MEUSE



Agence de l'eau Rhin-Meuse
Rozérieulles - BP 30019
57161 Moulins-lès-Metz cedex
Tél. 03 87 34 47 00
agence@eau-rhin-meuse.fr

Agence de l'eau Rhin-Meuse

2 bassins versants (partie française) : celui du Rhin, 24 000 km² (avec son affluent principal, la Moselle) et celui de la Meuse, 7 800 km².

Un contexte international marqué, le plus transfrontalier des bassins français : 4 pays limitrophes (Suisse, Allemagne, Luxembourg, Belgique).

Le bassin s'étend sur 32 000 km² (6% du territoire national métropolitain) et compte 4,4 millions d'habitants, 8 départements et 3 230 communes.



Les 7 bassins
hydrographiques
métropolitains



Réalisation : AB BLOC - mars 2022 - 1 Imprimé sur papier PERC[®]
Crédit photos : agence de l'eau Rhin-Meuse - stockphoto à Jean-Louis Aubert



Suivez l'actualité     
de l'agence de l'eau Rhin-Meuse : eau-rhin-meuse.fr

Découvrez les **podcasts**



<https://enimmersion-eau.fr/saison-3/podcast/>

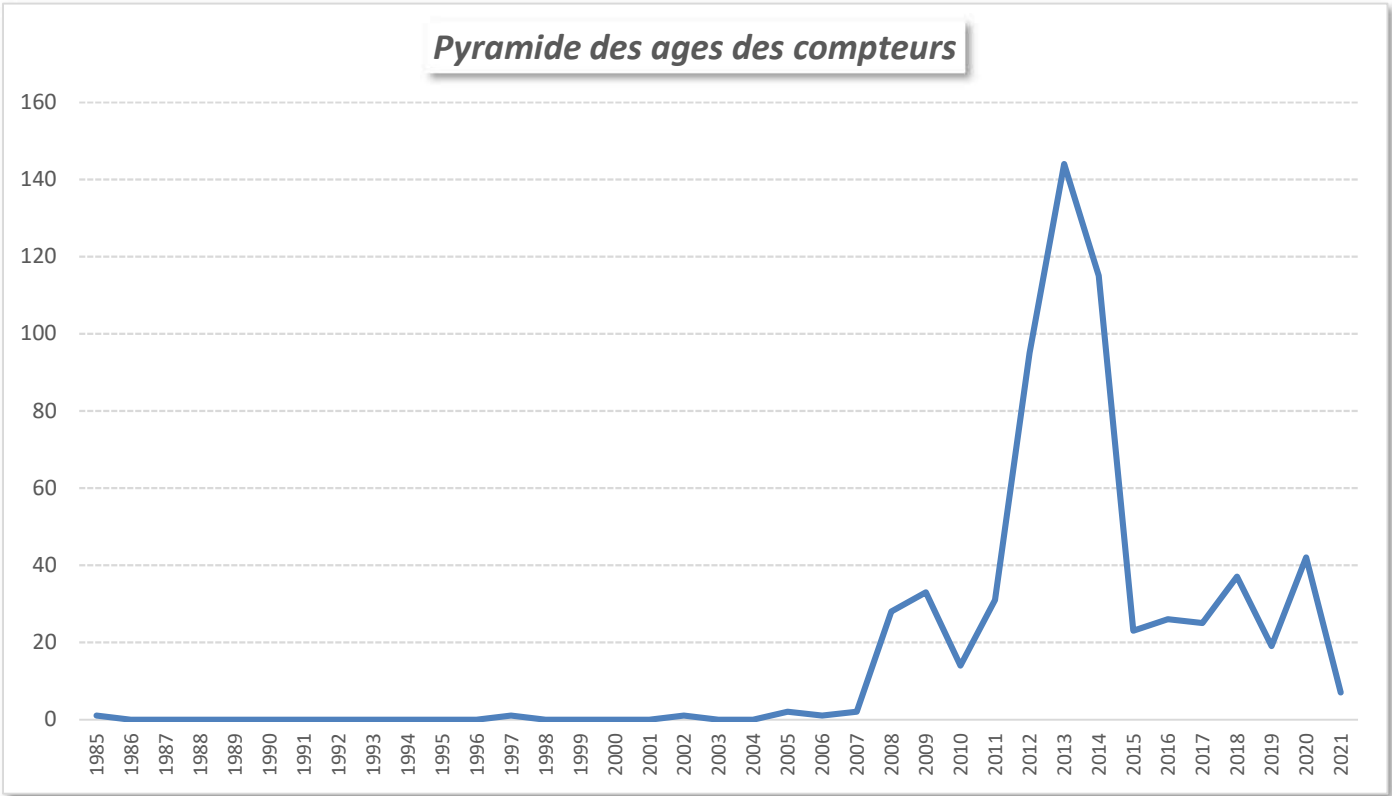


REPUBLIQUE FRANÇAISE
LES
AGENCES
DE L'EAU

Retrouvez aussi toutes les ressources sur le site

enimmersion-eau.fr

D – Pyramide des âges des compteurs



service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2021

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

SIVOM EAU ET ASSAINISSEMENT
COLLECTIF DE L'OHMBACH

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés	10
1.3	Les indicateurs de performance	11
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	12
1.4	Les évolutions réglementaires	13
1.5	Les perspectives	15
2	 Présentation du service	17
2.1	Le contrat	19
2.2	L'inventaire du patrimoine	20
2.2.1	Les biens de retour	20
3	 Qualité du service	27
3.1	Le bilan hydraulique	29
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	29
3.1.2	Les volumes prélevés	29
3.1.3	Les volumes d'eau potable produits	30
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	31
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	32
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	33
3.1.7	L'ILC et rendement grenelle 2	36
3.2	La qualité de l'eau	37
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	37
3.2.2	Le plan vigipirate	38
3.2.3	La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	38
3.2.4	La ressource	39
3.2.5	La production	39
3.2.6	La distribution	41
3.2.7	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	42
3.3	Le bilan d'exploitation	43
3.3.1	La consommation électrique	43
3.3.2	Les contrôles réglementaires	43
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs	44
3.3.4	Les autres interventions sur les installations	45
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution	46
3.3.6	Les interventions en astreinte	47
3.4	Le bilan de la relation client	48
3.4.1	Le nombre de clients	48
3.4.2	Le nombre d'abonnés	48
3.4.3	Les volumes vendus	49
3.4.4	La typologie des contacts clients	49
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients	50
3.4.6	L'activité de gestion clients	50
3.4.7	La relation clients	51
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement	51
3.4.9	Les dégrèvements	52
3.4.10	Le prix du service de l'eau potable	52
4	 Comptes de la délégation	57
4.1	Le CARE	59
4.1.1	Le CARE	59
4.2	Les reversements	60

4.2.1	Les versements à la collectivité	60
4.3	La situation des biens et des immobilisations	61
4.3.1	La situation sur les installations	61
4.3.2	La situation sur les compteurs	61
4.4	Les investissements contractuels	63
4.4.1	Le renouvellement	63

5 | Votre délégataire 65

5.1	Notre organisation	68
5.1.1	La Région	68
5.1.2	Nos implantations	75
5.1.3	Nos moyens humains	75
5.1.4	Nos moyens matériels	77
5.1.5	Nos moyens logistiques	78
5.1.6	Les autres moyens	79
5.2	La relation clientèle	81
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle	81
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation...	81
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	83
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients	85
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	88
5.2.6	Accompagner les clients fragiles	89
5.2.7	Informier et alerter nos clients	89
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	92
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement	93

6 | Glossaire 95

7 | Annexes 107

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire	109
7.2	Annexe 2 : Fiches ARS	138
7.3	Annexe 3 : Informations agence de l'eau	139



Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

La gestion de la crise COVID

Après une année 2020 inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique et social, SUEZ a continué en 2021 à accompagner tous ses clients dans la transition écologique et la résilience des territoires.

Dans le cadre de la lutte contre la propagation de la Covid-19 et des mesures annoncées par le gouvernement, le Groupe SUEZ a mis en place en France un **dispositif de mobilisation national** pour garantir, à la fois, la **continuité de ses activités de services** auprès de ses clients et des populations, et la protection de ses salariés. Fort de l'expérience des premières vagues de 2020, il n'a pas été nécessaire de recourir à nouveau à des plans de continuité d'activité.

Plus que jamais : protéger nos équipes et garantir la continuité de service

Comme de nombreuses entreprises essentielles à l'activité économique, SUEZ a continué à adapter ses méthodes de travail pour assurer la continuité de ses services. Pour ce faire, SUEZ a notamment mis en place un télétravail modulé selon les différentes périodes épidémiques. Pour accompagner cette organisation du travail, SUEZ a mis en place des moyens informatiques adaptés, un guide du télétravail à la disposition de ses collaborateurs en période de Covid-19 (conseils sur les gestes et posture à adopter, équilibre vie pro-perso, gestion guide sur le management à distance) et a renforcé ses formations sur les outils digitaux. Enfin, un guide des consignes de prévention Covid-19 établi en 2020 a été régulièrement mis à jour pour préciser les modalités d'application des règles sanitaires pour les métiers de l'ensemble des collaborateurs.

Une communication spécifique à la gestion de crise vers toutes les parties prenantes

Les clients particuliers ont été informés via le site www.toutsurmoneau.fr et des campagnes d'emailing pour les rassurer sur la qualité de l'eau du robinet et informer les clients les plus fragiles sur les aides financières mises en place.

Pilotage à distance des infrastructures et des services

Ces centres de pilotages intelligents qui récupèrent les données des capteurs placés sur les installations (réseau et usines) se sont révélés être des dispositifs clés pour traverser la crise sanitaire. Ils ont été un soutien pour nos collaborateurs de terrain et les garants de la continuité de service.

Une chaîne achats-logistique mobilisée

Les achats et la logistique Suez se sont mobilisés pour assurer la continuité des approvisionnements. Malgré les fermetures d'usines de fournisseurs et les perturbations du transport, la disponibilité des pièces et matières nécessaires aux interventions et au fonctionnement des installations a ainsi pu être assurée, ainsi que la distribution des équipements de protection sanitaire pour les collaborateurs.

Une digitalisation renforcée pour répondre aux demandes de nos clients consommateurs.

Les communications vers les clients ont été renforcées pour les inviter à se rendre prioritairement sur le site « Tout sur mon Eau » accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour y réaliser chaque fois que possible leurs démarches et leurs recherches d'informations. De même les clients ont été incités à privilégier le contact par mail plutôt que par téléphone.

Les clients ont plébiscité le site Tout sur mon Eau et les transactions digitales comprenant les souscriptions et résiliations d'abonnement, les déposes de relevé, les paiements par carte bancaire, les souscriptions prélèvement et mensualisation, le passage en e-facture, les demandes de contacts par formulaire email...

Innover pour se préparer aux risques à venir :

Véritables outils de protection de la santé des citoyens, le projet OBEPINE et l'offre COVID-19 City Watch proposent aux collectivités locales de mieux évaluer la circulation du virus sur leur territoire, de mieux anticiper et d'adapter les mesures sanitaires à adopter à l'échelle des quartiers.

- **Le réseau OBEPINE**

Au cours de l'année 2021 SUEZ a collaboré avec le réseau Obépine en réalisant des échantillons d'eau usées en entrée de 55 stations d'épuration exploité par le Groupe, à raison de deux fois par semaine. Cela a contribué aux indicateurs produits par le réseau Obépine auprès du Ministère de la Santé.

- **L'offre Covid-19 City Watch**

Le programme de recherche réalisé par SUEZ en 2020 a permis le développement d'un protocole performant d'analyse de l'ARN du virus SARS-CoV-2 dans les eaux usées.

Suite à cela, l'offre Covid-19 City Watch a été développée et commercialisée tout au long de l'année 2021.

Covid-19 City Watch permet la détection de l'apparition du virus sur un territoire et le suivi de sa circulation via l'analyse des eaux usées. Ce suivi peut être réalisé au niveau des stations d'épuration, de divers points du réseau d'assainissement et de divers établissements, comme notamment les groupes scolaires.

Les prélèvements sont réalisés par les agences SUEZ et les analyses sont faites en interne par Rivages Pro Tech. Le CIRSEE apporte son expertise en épidémiologie pour interpréter les résultats transmis par la suite aux collectivités et aux ARS.

En 2021, 13 contrats Covid-19 City Watch ont été signés, représentant le suivi de plus de 2 millions de personnes en France.

PRODUCTION

Faits marquants			
Mois	Commune	Site	Description
Janvier	Osenbach	Pompage Waldacker	Mise en place d'un Groupe électrogène suite à la coupure d'énergie due aux fortes chutes de neige
Janvier	Soultzmatt	Réservoir Zone Haute	Nettoyage du réservoir
Février	Soultzmatt	Réservoir Wintzfelden	Nettoyage du réservoir
Février	Soultzmatt	Réservoir Zone Basse	Nettoyage du réservoir
Mars	Osenbach	Pompage Waldacker	Epreuve appareil sous pression 300 litres
Septembre	Osenbach	Réservoir Zone Basse	Nettoyage du réservoir
Octobre	Gundolsheim	Forage	Contrôle réglementaire électrique
Octobre	Soultzmatt	Usine de filtration	Contrôle réglementaire électrique
Octobre	Soultzmatt	Réservoir Zone Basse	Contrôle réglementaire électrique
Décembre	Osenbach	Pompage Waldacker	Nettoyage du réservoir
Décembre	Osenbach	Réservoir Zone Haute	Nettoyage du réservoir

DISTRIBUTION

Faits marquants			
Mois	Commune	Adresse	Description
Janvier	Westhalten	3, rue de la Fontaine	Réparation branchement suite fuite
Février	Soultzmat	Zone basse	Purge du réseau d'eau potable
Mars	Osenbach	11, rue du Bois	Réparation branchement suite fuite
Mars	Soultzmat	6, rue des Bucherons	Renouvellement branchement suite fuite
Mars	Soultzmat	Rue des Primevères	Raccordement Lotissement "Auf Dem Rod"
Mars	Soultzmat	Rue des Primevères	Création de 8 branchements d'eau potable
Mars	Soultzmat	Rue des Prés	Création de 3 branchements d'eau potable
Avril	Osenbach	Angle rue du Bois/rue des Aubépines	Entretien du réducteur de pression
Avril	Osenbach	Angle Serpolet/Violettes	Entretien du réducteur de pression
Août	Osenbach	Zone haute	Purge du réseau d'eau potable
Août	Soultzmat	Zone haute	Purge du réseau d'eau potable
Août	Westhalten	Ensemble de la commune	Purge du réseau d'eau potable
Septembre	Osenbach	11b rue du Bois	Renouvellement d'un point d'eau incendie
Septembre	Osenbach	2, rue des Châtaigniers	Renouvellement d'un point d'eau incendie
Octobre	Soultzmat	Chemin du Heidenberg	Réparation fuite sur canalisation DN 100 Fonte grise
Octobre	Soultzmat	Rue du Talheim	Réparation fuite sur canalisation DN 100 Fonte grise
Novembre	Westhalten	48, rue de Soultzmat	Réparation fuite sur canalisation DN 100 Fonte grise
Novembre	Westhalten	Angle rue de la Liberté/Soultzmat	Renouvellement vanne DN125 suite fuite
Novembre	Osenbach	Zone basse	Purge du réseau d'eau potable
Décembre	Osenbach	Rue du Stade	Réparation canalisation DN15 Fonte grise
Décembre	Osenbach	20, rue du Moulin	Renouvellement branchement suite fuite
Décembre	Soultzmat	1, Rue d'Orschwihr	Réparation branchement suite fuite
Décembre	Soultzmat	14, rue du Docteur Kubler	Réparation branchement suite fuite
Décembre	Soultzmat	3, rue du Bois	Renouvellement prise en charge branchement suite fuite
Décembre	Soultzmat	24, rue de la Vallée	Renouvellement branchement suite fuite

La réglementation générale sur la protection des données

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

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

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

1.2 Les chiffres clés



2 003 abonnés

€ TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³



100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques



219 671 m³ d'eau facturée

2,89 m³/km/j de pertes en réseau



81,6 % de rendement du réseau de distribution

48,6 km de réseau de distribution d'eau potable



1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2020	2021	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	4 357	4 336	Nombre	B
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	1 967	2 003	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	48,59	48,59	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,88333	-	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	96,9	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)	93,8	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	77,9	81,6	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	105	105	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	4,05	3,33	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	3,7	2,89	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	-	-	Euros par m ³ facturés	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets renforce les clauses environnementales dans les marchés publics. Tous les marchés publics devront intégrer d'ici 5 ans une clause écologique.

LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées

Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021 supprime l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives

Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics ont approuvé les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics.

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

Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

Ce décret a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes en vue de leur valorisation agricole.

Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues et des digestats de boues. Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- **A compter du 1er janvier 2022, $R \leq 100\%$;**

- **A compter du 1er janvier 2024, $R \leq 80\%$;**

- **Au plus tard le 1er janvier 2026**, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique no 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane, ...) des installations de méthanisation classées en rubrique ICPE 2781-2

Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP à travers la plateforme Trackdéchet.

1.5 Les perspectives

Site	Description
Forage Gundolsheim	Renouvellement pompe
Réservoir Soultzmatt zone Basse	Renouvellement compteur distribution et retour réseau par un débitmètre
Réservoir Soultzmatt zone Basse	Renouvellement pompe doseuse de javel
Usine de filtration Soultzmatt	Renouvellement éclairages
Réservoir Soultzmatt Zone Haute	Renouvellement des poires de niveaux
Réservoir Wintzfelden	Renouvellement du débitmètre de distribution
Usine de pompage Waldacker	Renouvellement vanne pilotée

Commune	Adresse	Description
Soultzmatt	Avenue Nessel, entre le réservoir et le parking de la zone de loisirs	Renouvellement du réseau et des branchements qui génère des fuites à répétition. Alimentation principale de Soultzmatt
Westhalten	Rue d'Orschwihr	Renouvellement du réseau et des branchements qui génère des fuites à répétition



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	01/01/2014	31/12/2023	Affermage
Avenant n°01	06/08/2014	31/12/2023	
Avenant n°02	11/12/2019	31/12/2023	Transfert de compétences

2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.2.1 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 RESSOURCES

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

Inventaire des ressources			
Commune	Site	Capacité de production	Unité
GUNDOLSHEIM	USINE POMPAGE GUNDOLSHEIM - WESTHALTEN	36	m³/h
SOULTZMATT	CAPTAGE WINTZFELDEN	2 à 12	m³/h

• LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

Inventaire des installations de production/traitement			
Commune	Site	Capacité de production	Unité
SOULTZMATT	USINE FILTRATION - POMPAGE SOULTZMATT CPT 1 + 2 + 3	15 à 40	m³/h

• 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 réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
OSENBACH	RESERVOIR OSENBACH - ZB	-	300	m³
OSENBACH	RESERVOIR OSENBACH - ZH - WALDACKER (cpt 15)	-	300	m³
SOULTZMATT	RESERVOIR SOULTZMATT - ZB (cpt 5, 6 et 7)	-	1 500	m³
SOULTZMATT	RESERVOIR SOULTZMATT - ZH (cpt 11)	-	250	m³
SOULTZMATT	RESERVOIR WINTZFELDEN CPT 16, 17ab et 18	-	300	m³
WESTHALTEN	RESERVOIR WESTHALTEN (cpt 9)	-	200	m³

• LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

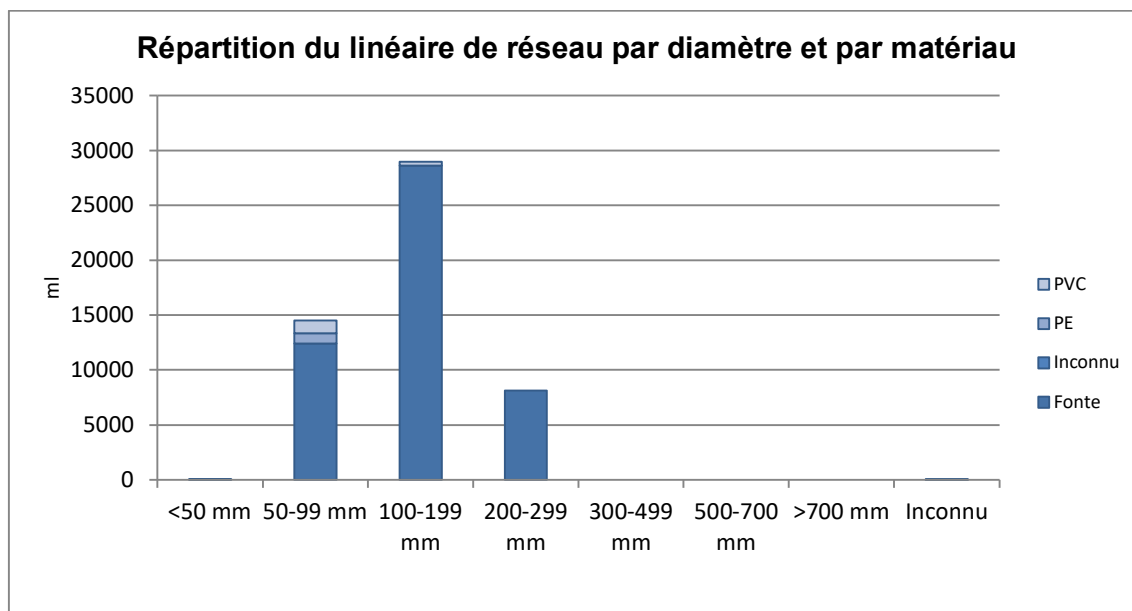
Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de pompage - relevage			
Commune	Site	Débit nominal	Unité
OSENBACH	USINE DE POMPAGE OSENBACH - WALDACKER (cpts 13 et 14)	15	m³/h
SOULTZMATT	SURPRESSEUR HOTEL VALLEE NOBLE SOULTZMATT	27	m³/h

• LES CANALISATIONS

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	34	25	-	-	-	-	-	-	59
50-99 mm	12 424	923	-	1 165	-	-	-	-	14 512
100-199 mm	28 621	-	-	357	-	-	-	-	28 977
200-299 mm	8 112	-	-	-	-	-	-	-	8 112
Inconnu	3	-	-	-	-	-	-	60	63
Total	49 193	948	-	1 521	-	-	-	60	51 722



- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	51 722
Régularisations de plans	0
Situation actuelle	51 722

- **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				
OSENBACH	Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
OSENBACH	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	0,0%
OSENBACH	Equipements de mesure de type compteur	4	4	0,0%
OSENBACH	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	25	25	0,0%
OSENBACH	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	45	45	0,0%
OSENBACH	Vannes	99	99	0,0%
OSENBACH	Vidanges, purges, ventouses	12	12	0,0%

SOULTZMATT	Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
SOULTZMATT	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	0,0%
SOULTZMATT	Equipements de mesure de type compteur	13	13	0,0%
SOULTZMATT	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	27	27	0,0%
SOULTZMATT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	131	131	0,0%
SOULTZMATT	Vannes	322	322	0,0%
SOULTZMATT	Vidanges, purges, ventouses	29	28	- 3,4%

WESTHALTEN	Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
WESTHALTEN	Equipements de mesure de type compteur	2	4	100,0%
WESTHALTEN	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	27	26	- 3,7%
WESTHALTEN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	45	45	0,0%
WESTHALTEN	Régulateurs débit	2	2	0,0%
WESTHALTEN	Vannes	106	106	0,0%
WESTHALTEN	Vidanges, purges, ventouses	6	6	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 :

Les branchements			
Matériau branchement avant compteur	2020	2021	N/N-1 (%)
Acier fer noir galvanisé	208	207	-0,5%
Amiante ciment	-	-	0,0%
Cuivre	4	4	0,0%
Fonte	130	131	0,8%
Inconnu	26	24	-7,7%
PE bandes bleues	842	865	2,7%
PE noir ou autres	278	276	-0,7%
Plomb réhabilité	-	-	0,0%
PVC	503	504	0,2%
Visités mais indétectables	-	-	0,0%

Les branchements						
Type branchement	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	1 892	1 943	1 981	1 991	2 011	1,0%

• LES COMPTEURS

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

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	191	12	1	204
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	1 013	49	-	1 062
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	304	25	1	330
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	468	8	-	476
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	31	5	-	36
Eau froide	F > 25 ans	-	2	2	-	4
Eau froide	Inconnu	1	1	-	-	2
Total		1	2 010	101	2	2 114

• 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	2020	2021	N/N-1 (%)
Inconnu	-	1	0,0%
12 à 15 mm	1 985	2 010	1,3%
20 à 40 mm	98	101	3,1%
>40 mm	2	2	0,0%
Total	2 085	2 114	1,4%

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2021
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	100
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	100
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2021
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	60
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	105

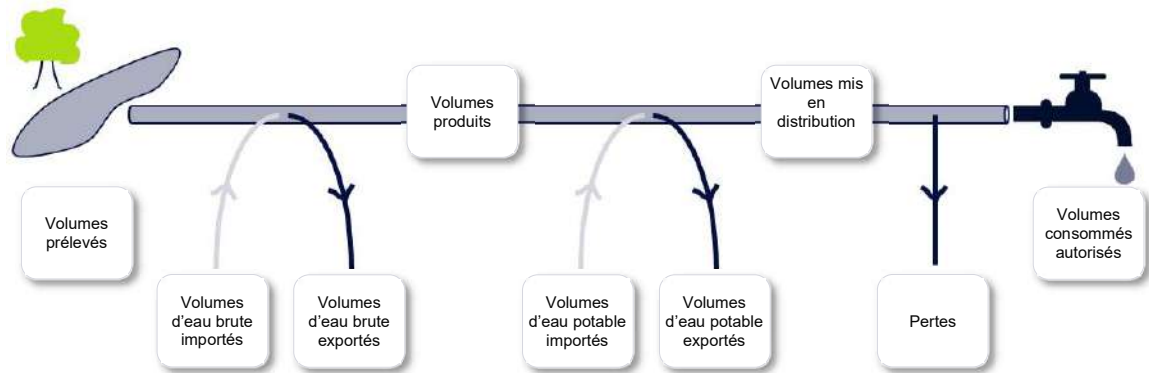


| Qualité du service

3.1 Le bilan hydraulique

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

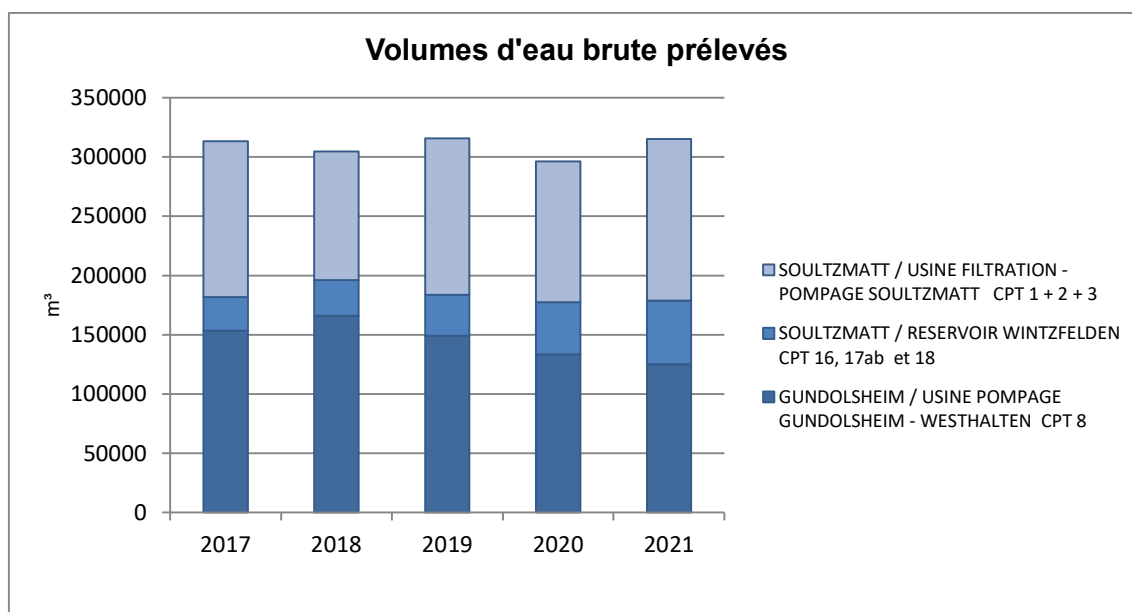
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

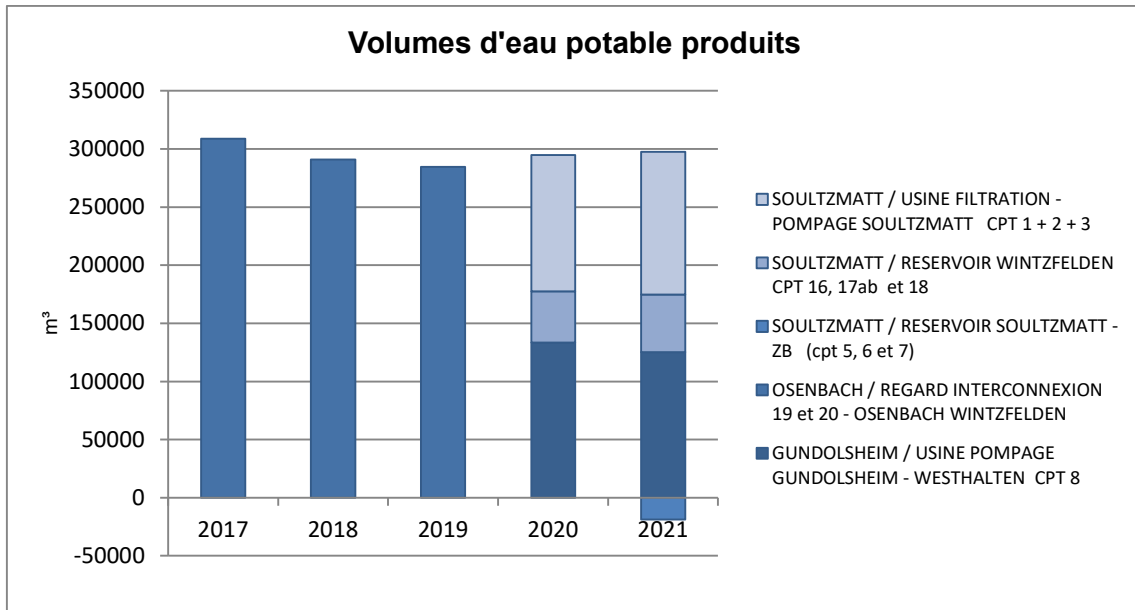
Volumes d'eau brute prélevés (m³)							
Commune	Site	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
GUNDOLSHEIM	USINE POMPAGE GUNDOLSHEIM - WESTHALTEN CPT 8	153 697	166 028	148 922	133 475	125 281	- 6,1%
SOULTZMATT	RESERVOIR WINTZFELDEN CPT 16, 17ab et 18	28 069	30 249	34 820	43 881	53 643	22,2%
SOULTZMATT	USINE FILTRATION - POMPAGE SOULTZMATT CPT 1 + 2 + 3	131 622	108 417	132 031	118 939	136 399	14,7%
Total des volumes prélevés		313 388	304 694	315 773	296 295	315 324	6,4%



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 (m³)							
Commune	Site	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
GUNDOLSHEIM	USINE POMPAGE GUNDOLSHEIM - WESTHALTEN CPT 8	-	-	-	133 475	125 281	- 6,1%
OSENBACH	REGARD INTERCONNEXION 19 et 20 - OSENBACH WINTZFELDEN	308 616	290 881	284 669	-	-	0,0%
SOULTZMATT	RESERVOIR SOULTZMATT - ZB (cpt 5, 6 et 7)	-	-	-	0	- 18 880	0,0%
SOULTZMATT	RESERVOIR WINTZFELDEN CPT 16, 17ab et 18	-	-	-	44 056	49 277	11,9%
SOULTZMATT	USINE FILTRATION - POMPAGE SOULTZMATT CPT 1 + 2 + 3	-	-	-	117 084	123 018	5,1%
Total des volumes produits		308 616	290 881	284 669	294 615	278 696	- 5,4%



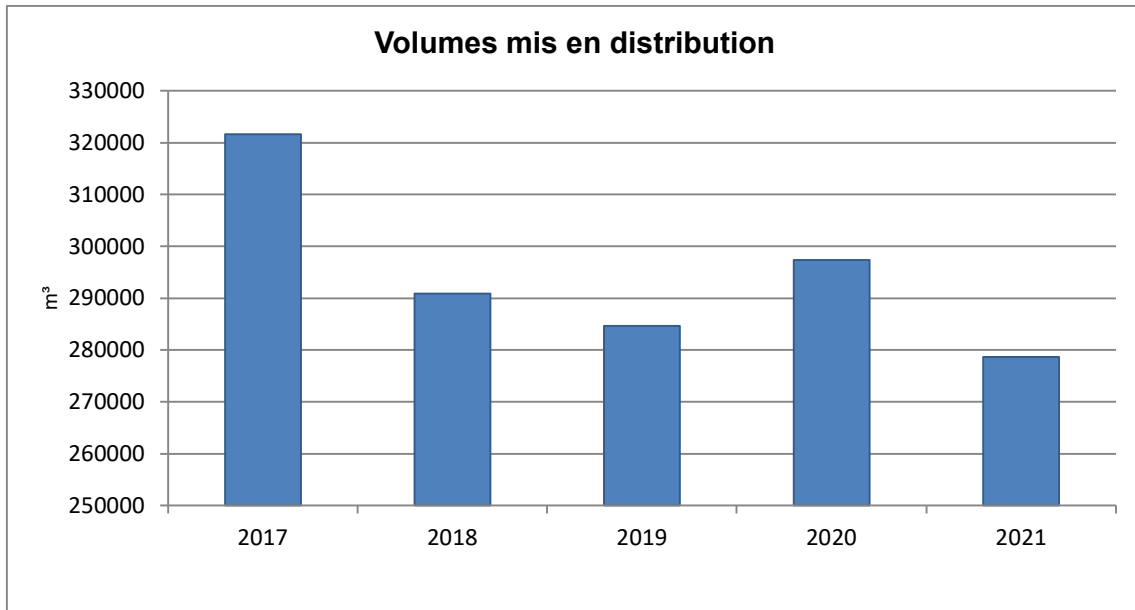
Commentaires : Afin de refléter le fonctionnement hydraulique, depuis 2020 les volumes sont détaillés par site de production. Auparavant, l'ensemble des volumes produits figurait sur le site « REGARD INTERCONNEXION 19 et 20 - OSENBACH WINTZFELDEN ».

Le volume du RESERVOIR SOULTZMATT – ZB (cpt5, 6 et 7) : -18 880 m³, correspond au retour du réseau de Soultzmatt dans le réservoir.

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

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

Volumes mis en distribution (m ³)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	321 634	290 881	284 669	297 342	278 696	- 6,3%
dont volumes eau brute prélevés (A')	326 406	304 694	315 773	299 026	315 324	5,5%
dont volumes de service production (A'')	4 772	13 814	31 104	1 684	36 628	2 075,1%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	321 634	290 881	284 669	297 342	278 696	- 6,3%



3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

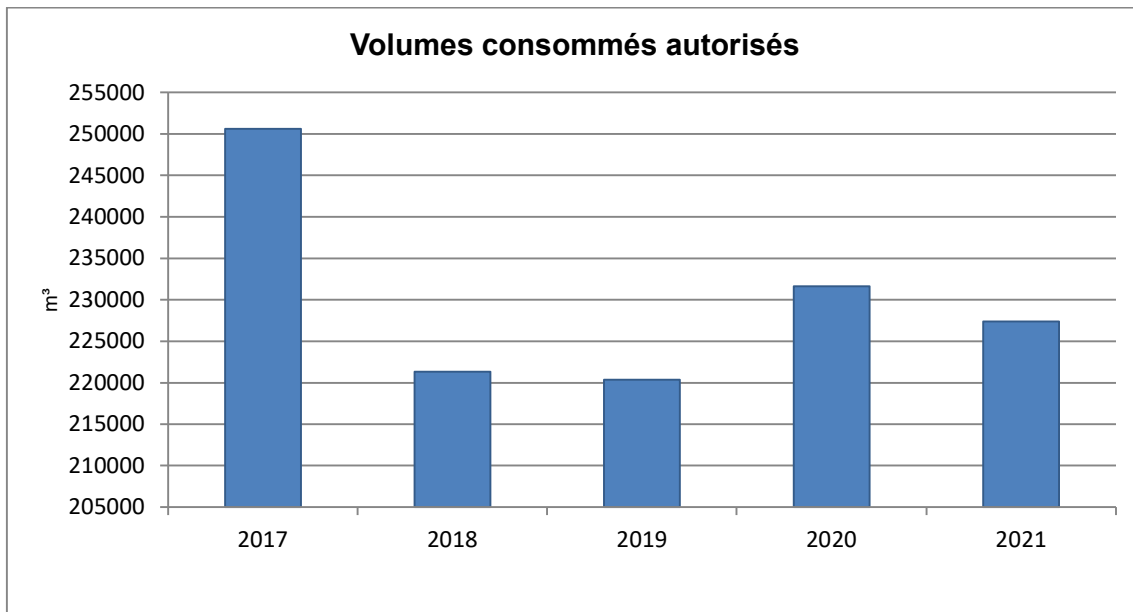
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumes consommés autorisés (m³)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	248 797	216 097	212 983	225 275	219 671	- 2,5%
- dont Volumes facturés (E')	248 519	215 995	212 281	219 489	219 671	0,1%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	278	102	702	5 786	0	- 100,0%
Volumes consommés sans comptage (F)	0	2 331	3 288	3 873	2 658	- 31,4%
Volumes de service du réseau (G)	1 803	2 910	4 082	2 469	5 076	105,6%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	250 600	221 338	220 353	231 617	227 405	- 1,8%



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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

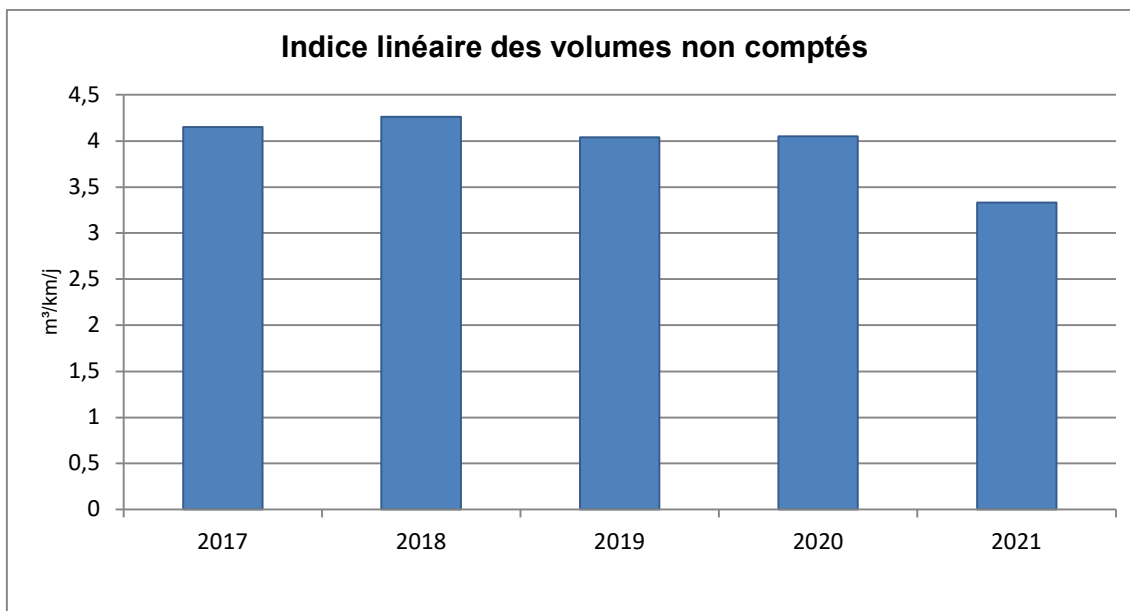
Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

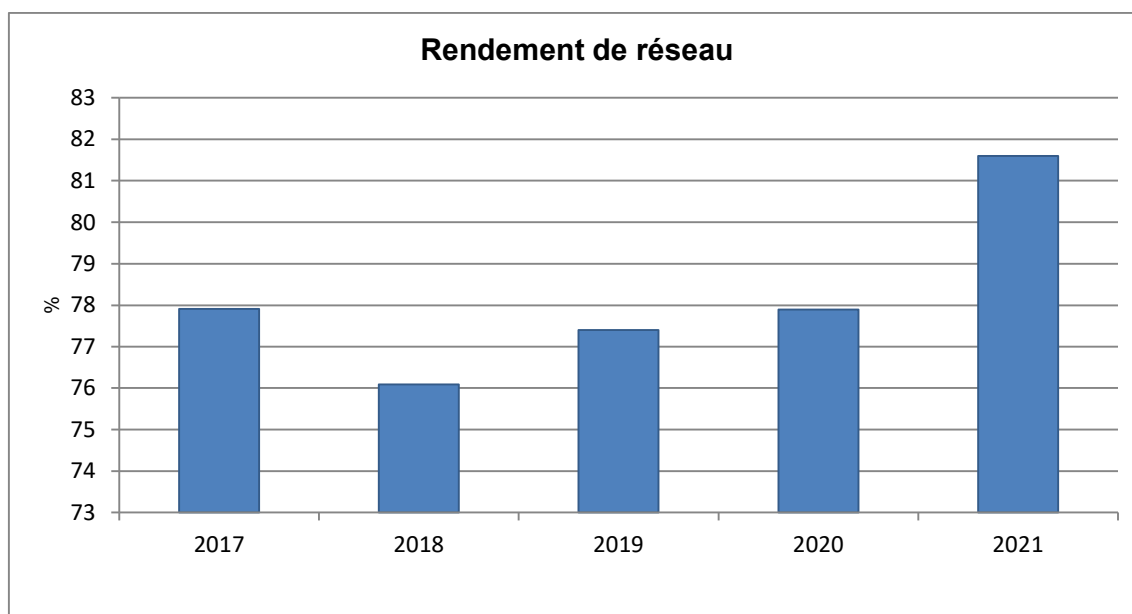
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation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

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

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	321 634	290 881	284 669	297 342	278 696	- 6,3%
Volumes comptabilisés (E)	248 797	216 097	212 983	225 275	219 671	- 2,5%
Volumes consommés autorisés (H)	250 600	221 338	220 353	231 617	227 405	- 1,8%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	71 034	69 542	64 316	65 725	51 291	- 22,0%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	72 837	74 783	71 686	72 067	59 025	- 18,1%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	48,073	48,073	48,59	48,59	48,59	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	366	365	- 0,3%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	0	0	0	0	0	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	4,05	3,96	3,63	3,7	2,89	- 21,7%
Objectif contractuel Indice linéaire des volumes non comptés	0	0	0	0	0	0,0%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	4,15	4,26	4,04	4,05	3,33	- 17,9%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	250 600	221 338	220 353	231 617	227 405	- 1,8%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	321 634	290 881	284 669	297 342	278 696	- 6,3%
dont volumes eau brute prélevés (A')	326 406	304 694	315 773	299 026	315 324	5,5%
dont volumes de service production (A'')	4 772	13 814	31 104	1 684	36 628	2 075,1%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	77,91	76,09	77,41	77,9	81,6	4,8%



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	2021
Volumes consommés autorisés (H)	227 405
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	48,6
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	12,8
Valeur du terme fixe (N)	65
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	0
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,56
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	81,6

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.

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.

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

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

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

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

Contrôle sanitaire des ARS

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

Critères d'appréciation sanitaire

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

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

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

Modalités de gestion des risques sanitaires

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



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

3.2.4 La ressource

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	1	0	100,0%	2	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	1	0	100,0%	621	0	100,0%

3.2.5 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				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	8	1	87,5%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	8	3	62,5%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	43	1	97,7%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	617	5	99,2%	0	100,0%

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

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Val eur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SOULTZMAT T	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/06/2021	TRAITEMENT WINTZFELDEN - AU RESERVOIR WINTZFELDEN	CONDUCTIVITE A 25°C	73	µS/cm	>=200	<=1110
SOULTZMAT T	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/06/2021	TRAITEMENT WINTZFELDEN - AU RESERVOIR WINTZFELDEN	TURBIDITE nephelométrique	1	NFU	<=.5	
SOULTZMAT T	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2021	TRAITEMENT SOULTZMATT - AU RESERVOIR SOULTZMATT	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/100 ml	=0	
SOULTZMAT T	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/10/2021	TRAITEMENT WINTZFELDEN - AU RESERVOIR WINTZFELDEN	CONDUCTIVITE A 25°C	95	µS/cm	>=200	<=1110
SOULTZMAT T	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/10/2021	TRAITEMENT WINTZFELDEN - AU RESERVOIR WINTZFELDEN	TURBIDITE nephelométrique	0.74	NFU	<=.5	
WESTHALTEN	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/04/2021	MELANGE SCES SOULTZMATT + FGE - AU RESERVOIR WESTHALTEN	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	0	sans objet	<=2	>=1

3.2.6 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	27	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	32	6	81,3%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	151	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	393	9	97,7%	0	100,0%

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

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
OSENBACH	Contrôle sanitaire	Hors référence	02/02/2021	DISTRIBUTION OSENBACH	ALUMINIUM	0.232	mg/litre	<=.2	
OSENBACH	Contrôle sanitaire	Hors référence	02/02/2021	DISTRIBUTION OSENBACH	CONDUCTIVITE A 25°C	74	µS/cm	>=200	<=1110
OSENBACH	Contrôle sanitaire	Hors référence	02/02/2021	DISTRIBUTION OSENBACH	TURBIDITE nephelometrique	4.7	NFU	<=2	
OSENBACH	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/03/2021	DISTRIBUTION OSENBACH	CONDUCTIVITE A 25°C	75	µS/cm	>=200	<=1110
SOULTZMATT	Contrôle sanitaire	Hors référence	02/02/2021	DISTRIBUTION WINTZFELDEN	CONDUCTIVITE A 25°C	61	µS/cm	>=200	<=1110
SOULTZMATT	Contrôle sanitaire	Hors référence	02/02/2021	DISTRIBUTION WINTZFELDEN	TURBIDITE nephelometrique	4.3	NFU	<=2	
SOULTZMATT	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/04/2021	DISTRIBUTION WINTZFELDEN	CONDUCTIVITE A 25°C	77	µS/cm	>=200	<=1110
SOULTZMATT	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2021	DISTRIBUTION WINTZFELDEN	CONDUCTIVITE A 25°C	115	µS/cm	>=200	<=1110
SOULTZMATT	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/12/2021	DISTRIBUTION WINTZFELDEN	CONDUCTIVITE A 25°C	116	µS/cm	>=200	<=1110

3.2.7 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	35	0	100%
Physico-chimique	22	0	100%

Commentaires : en 2020, l'eau produite et distribuée sur le SIVOM de l'Ohmbach est 97,1% conforme aux limites de qualité bactériologiques et 93,8% conforme aux limites de qualité physico-chimiques en vigueur.

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 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	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
GUNDOLSHEIM	USINE POMPAGE GUNDOLSHEIM - WESTHALTEN CPT 8	100 623	108 260	98 099	88 035	76 996	- 12,5%
OSENBACH	REGARD INTERCONNEXION 19 et 20 - OSENBACH WINTZFELDEN	- 229	109	2 639	4 043	5 216	29,0%
OSENBACH	USINE DE POMPAGE OSENBACH - WALDACKER (cpts 13 et 14)	14 327	15 086	15 600	23 871	24 523	2,7%
SOULTZMATT	RESERVOIR WINTZFELDEN CPT 16, 17ab et 18	2 565	1 803	1 313	1 571	1 298	- 17,4%
SOULTZMATT	USINE FILTRATION - POMPAGE SOULTZMATT CPT 1 + 2 + 3	140 299	127 199	122 858	133 314	111 219	- 16,6%
WESTHALTEN	REGARD MELANGE WESTHALTEN	1 961	1 671	1 578	1 494	1 775	18,8%
Total		259 546	254 128	242 087	252 328	221 027	- 12,4%

3.3.2 Les contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
GUNDOLSHEIM	USINE POMPAGE GUNDOLSHEIM - WESTHALTEN CPT 8	Equipement électrique	ARMOIRE GENERALE BT	18/10/2021
OSENBACH	USINE DE POMPAGE OSENBACH - WALDACKER (cpts 13 et 14)	Equipement sous pression (épreuve)	BALLON ANTI-BELIER 300L*	17/03/2021
SOULTZMATT	RESERVOIR SOULTZMATT - ZB (cpt 5, 6 et 7)	Equipement électrique	armoire générale BT	18/10/2021
SOULTZMATT	USINE FILTRATION - POMPAGE SOULTZMATT CPT 1 + 2 + 3	Equipement électrique	armoire générale BT	18/10/2021

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
OSENBACH	RESERVOIR OSENBACH - ZB	28/09/2021
OSENBACH	RESERVOIR OSENBACH -ZH - WALDACKER (cpt 15)	23/12/2021
OSENBACH	USINE DE POMPAGE OSENBACH - WALDACKER (cpts 13 et 14)	15/12/2021
SOULTZMATT	RESERVOIR SOULTZMATT - ZB (cpt 5, 6 et 7)	25/02/2021
SOULTZMATT	RESERVOIR SOULTZMATT - ZB (cpt 5, 6 et 7)	04/03/2021
SOULTZMATT	RESERVOIR SOULTZMATT - ZH (cpt 11)	20/01/2021
SOULTZMATT	RESERVOIR WINTZFELDEN CPT 16, 17ab et 18	17/02/2021
SOULTZMATT	USINE FILTRATION - POMPAGE SOULTZMATT CPT 1 + 2 + 3	08/03/2021

3.3.4 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
GUNDOLSHEIM	USINE POMPAGE GUNDOLSHEIM - WESTHALTEN CPT 8	90	9	11	110
OSENBACH	REGARD DEBITMETRE 12ab - OSENBACH ZB	1	-	-	1
OSENBACH	REGARD INTERCONNEXION 19 et 20 - OSENBACH WINTZFELDEN	4	7	-	11
OSENBACH	RESERVOIR OSENBACH - ZB	54	-	2	56
OSENBACH	RESERVOIR OSENBACH -ZH - WALDACKER (cpt 15)	58	5	7	70
OSENBACH	USINE DE POMPAGE OSENBACH - WALDACKER (cpts 13 et 14)	109	9	13	131
SOULTZMATT	CAPTAGE WINTZFELDEN	1	-	2	3
SOULTZMATT	REGARD COMPTEUR 26a et 26b SOULTZMATT GRUNDING	3	-	-	3
SOULTZMATT	RESERVOIR SOULTZMATT - ZB (cpt 5, 6 et 7)	82	2	8	92
SOULTZMATT	RESERVOIR SOULTZMATT - ZH (cpt 11)	56	-	4	60
SOULTZMATT	RESERVOIR WINTZFELDEN CPT 16, 17ab et 18	342	9	8	359
SOULTZMATT	USINE FILTRATION - POMPAGE SOULTZMATT CPT 1 + 2 + 3	200	11	17	228
WESTHALTEN	COMPTAGE SOULTZMATT- WESTHALTEN 27ab - 28ab	3	-	1	4
WESTHALTEN	REGARD COMPTEUR 10 - WESTHALTEN SORTIE RESERVOIR	2	-	-	2
WESTHALTEN	REGARD MELANGE WESTHALTEN	1	-	1	2
WESTHALTEN	RESERVOIR WESTHALTEN (cpt 9)	51	-	6	57

3.3.5 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	2020	2021	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	-	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	2	2	0,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	24	-	-100,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	1	11	1000,0%
Branchements	créés	8	19	137,5%
Branchements	modifiés	3	8	166,7%
Branchements	renouvelés	24	5	-79,2%
Compteurs	déposés	2	1	-50,0%
Compteurs	posés	8	32	300,0%
Compteurs	remplacés	8	20	150,0%
Devis métrés	réalisés	6	22	266,7%
Enquêtes	Clientèle	50	102	104,0%
Fermetures d'eau	à la demande du client	-	2	0,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	1	6	500,0%
Remise en eau	sur le réseau	18	14	-22,2%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	-	1	0,0%
Réparations	fuite sur branchement	3	5	66,7%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	5	9	80,0%
Autres		234	362	54,7%
Total actes		397	622	56,7%

3.3.6 Les interventions en astreinte

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2020	2021	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	4	9	125,0%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Astreinte	12	18	50,0%

3.4 Le bilan de la relation client

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

3.4.1 Le nombre de clients

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

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

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	1 849	1 875	1,4%
Collectivités	50	51	2,0%
Professionnels	68	77	13,2%
Autres	0	0	0,0%
Total	1 967	2 003	1,8%

3.4.2 Le nombre d'abonnés

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

Nombre d'abonnés			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 963	1 999	1,8%
Autres abonnés	4	4	0,0%
Total	1 967	2 003	1,8%

3.4.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	174 701	175 203	0,3%
Volumes vendus aux collectivités	18 099	13 916	- 23,1%
Volumes vendus aux professionnels	28 750	29 738	3,4%
Volumes vendus aux autres clients	-	-	0,0%
Total des volumes vendus	221 551	218 857	- 1,2%

3.4.4 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	796
Courrier	53
Internet	223
Visite en agence	4
Total	1 076

3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	227	0
Facturation	77	70
Règlement/Encaissement	132	11
Prestation et travaux	50	0
Information	354	-
Dépose d'index	84	0
Technique eau	31	31
Total	955	112

3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	1 709	1 675	-2,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	1 088	1 138	4,6%
Nombre d'abonnés prélevés	251	255	1,6%
Nombre d'échéanciers	12	16	33,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	3 909	4 062	3,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	146	157	7,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	103	108	4,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	0	-	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	4 158	4 327	4,1%

3.4.7 La relation clients

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

La relation clients				
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)	
Taux de prise d'appel au CRC	74,6	81,8	9,7%	
Satisfaction Post Contact	7,6	7,7	1,1%	
Pourcentage de clients satisfaits	76	76,8	1,0%	
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-	
Nombre de réclamations écrites FP2E	14	26	85,7%	
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	7,1	13	82,4%	
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	1	1	0,0%	
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	82	84	2,4%	
Nombre d'arrivées clients dans la période	94	97	3,2%	
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	87,2	86,6	- 0,7%	

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 irrécupérables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	-	10,13	0,0%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	20 804,26	6 870,83	- 67,0%
Créances irrécouvrables (€)	584,53	3 455,35	491,1%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	-	3 604,85	0,0%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	-	467 323,29	0,0%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,13	0,74	469,2%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,6	0,77	28,3%

3.4.9 Les dégrèvements

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

Les dégrèvements			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	3	0	- 100,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	9	0	- 100,0%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0	0	0,0%
Volumes dégrévés (m³)	5 786	0	- 100,0%

3.4.10 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

- **LE TARIF**

Le tarif			
OSENBACH	01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	33,14	34,4	3,8%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,0736	1,1071	3,1%
Taux de la partie fixe du service (%)	20,46%	20,57%	0,5%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	1,88333	1,92975	2,5%
Prix HT au m³ pour 120 m³	1,78517	1,82917	2,5%

SOULTZMATT	01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	33,14	34,4	3,8%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,39	1,77	27,3%
Taux de la partie fixe du service (%)	16,57%	13,94%	- 15,9%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	2,21715	2,62917	18,6%
Prix HT au m³ pour 120 m³	2,10157	2,49207	18,6%

WESTHALTEN	01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	33,14	34,4	3,8%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,0736	1,1071	3,1%
Taux de la partie fixe du service (%)	20,46%	20,57%	0,5%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	1,88333	1,92975	2,5%
Prix HT au m³ pour 120 m³	1,78517	1,82917	2,5%

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

Les composantes du prix de l'eau				
OSENBACH	Détail prix eau	01/01/2021	01/01/2022	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	33,14	34,4	3,8%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,8736	0,9071	3,8%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,2	0,2	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	0,35	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0854	0,0854	0,0%
Redevances Tiers	Autres	0	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA	0,0982	0,1006	2,5%
Redevances Tiers	Voies Navigables de France	0	0	0,0%

SOULTZMATT	Détail prix eau	01/01/2021	01/01/2022	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	33,14	34,4	3,8%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,8736	0,9071	3,8%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,5164	0,8629	67,1%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	0,35	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0854	0,0854	0,0%
Redevances Tiers	Autres	0	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA	0,1156	0,1371	18,6%
Redevances Tiers	Voies Navigables de France	0	0	0,0%

WESTHALTEN	Détail prix eau	01/01/2021	01/01/2022	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	33,14	34,4	3,8%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,8736	0,9071	3,8%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,2	0,2	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,35	0,35	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,0854	0,0854	0,0%
Redevances Tiers	Autres	0	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA	0,0982	0,1006	2,5%
Redevances Tiers	Voies Navigables de France	0	0	0,0%

- **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
K en vigueur au	1,1042	1,14653	3,8%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

COMMUNES DU SIVOM :

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			177.50		187.26
ABONNEMENT					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2022 au 01/01/2023	2	17,20	34,40	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,9071	108,85	5,5	
Part Sivom de l'Ohmbach du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,20	24,00	5,5	
Part Agence de l'Eau Rhin Meuse du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,0854	10,25	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			42.00		44.31
AGENCE DE L'EAU RHIN MEUSE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,35	42,00	5,5	
TOTAL HT			219,50		
MONTANT TVA (5.5 %)			12,07		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					231,57
Net à payer					231,57 €

COMMUNE DE SOULTZMATT :

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			257.05		271.19
ABONNEMENT					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2022 au 01/01/2023	2	17,20	34,40	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,9071	108,85	5,5	
Part Agence de l'Eau Rhin Meuse du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,0854	10,25	5,5	
Part Com Com Région de Guebwiller du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,8629	103,55	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			42.00		44.31
AGENCE DE L'EAU RHIN MEUSE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,35	42,00	5,5	
TOTAL HT			299,05		
MONTANT TVA (5.5 %)			16,45		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					315,50
Net à payer					315,50 €



Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

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

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 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

Le Compte Annuel de Résultat d'Exploitation est en cours de réalisation et vous sera communiqué dès que possible.

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 :

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
RODP	15/12/2021	6 037,24
Surtaxe Eau 1er semestre N	15/07/2021	37 426,03
Surtaxe Eau 2e semestre N-1	15/01/2021	43 385,22
		86 848,49

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

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

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

En raison de l'atteinte du plafond contractuel du GER, il n'y pas eu de renouvellement en 2021.

Un avenant et des renouvellements sont prévus en 2022, voir article 1.5 page 18.

4.3.2 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

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

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2020	2021	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	0,3%	0,9%	275,1%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	5	19	280,0%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	1985	2011	1,3%
20 à 40 mm remplacés (%)	1,0%	2,0%	94,1%
- 20 à 40 mm remplacés	1	2	100,0%
- 20 à 40 mm Total	98	101	3,1%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
- > 40 mm remplacés	0	0	0,0%
- > 40 mm Total	2	2	0,0%
Age moyen du parc compteur	9,2	10	8,4%

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	31,54
Réseaux	308,79
Branchements	8 564,34
Compteurs	1 866,92
Total	10 771,59

PLAN DE RENOUVELLEMENT

HORS RESEAU	MONTANTS PREVUS AU PLAN (base contrat) €	MONTANTS PREVUS AU PLAN (actualisés) €	MONTANTS REALISES €	ECART €
2014	11 805	11 805	0	11 805
2015	14 160	14 364	254	14 110
2016	14 979	15 228	16 915	-1 687
2017	12 359	12 733	35 817	-23 084
2018	9 572	9 839	10 909	-1 070
2019	6 774	7 124	8 161	-1 037
2020	4 639	5 023	13 411	-8 388
2021	2 931	3 237	32	3 205
TOTAL	77 220	79 353	85 498	-6 145



Votre délégataire

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

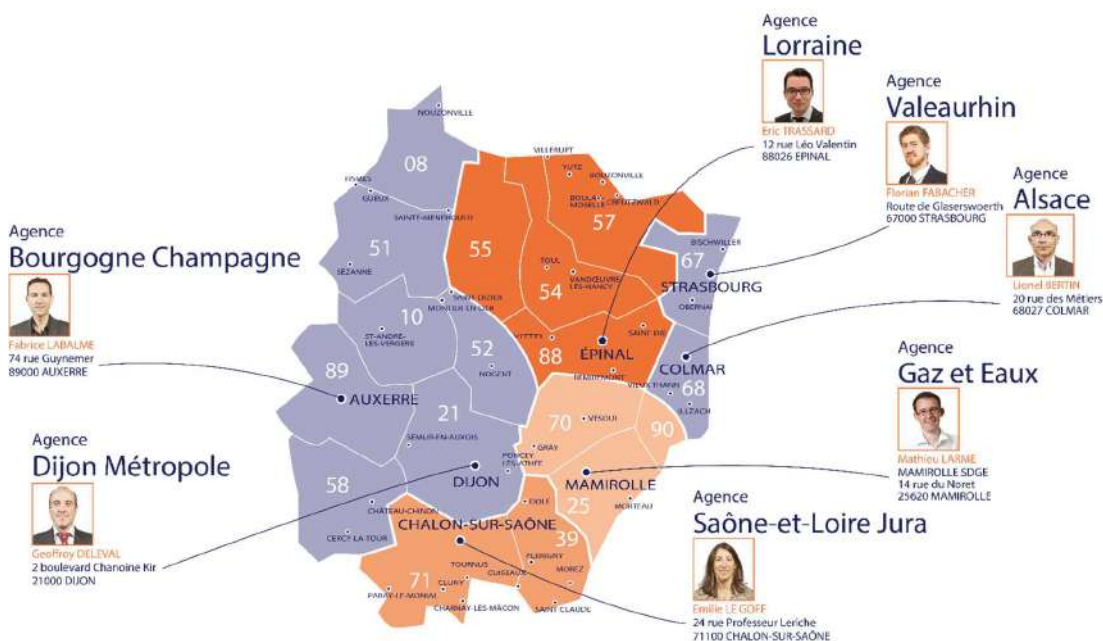
5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

**Dans la Région Est,
SUEZ Eau France regroupe :**

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

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





Pierre KLONINGER
Directeur Région Est



1 120
collaborateurs



Périmètre géographique

Grand Est
Bourgogne -
Franche-Comté



Population couverte
(Eau et Assainissement)

4 200 000
habitants



Implantation

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

Clients
Eau potable

1 200 000

Clients
Assainissement

818 000

Contrats
DSP

436

Contrats
PS

657

Usines
d'eau potable

403

Stations d'épuration

423

Postes
de relevage

1 646

Réseaux Eau
+ Assainissement

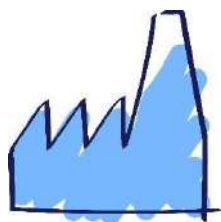
26 638 km

Principaux partenaires de la Région Est



- Dijon métropole
- Eurométropole de Strasbourg
- SIVOM de Mulhouse
- Le Grand Chalon
- Communauté urbaine du Grand Nancy
- Syndicat des Eaux et de Services Auxois-Morvan (SESAM)
- Dole
- Épinal
- St-Dié-des-Vosges
- Syndicat intercommunal des Eaux de la Haute-Loue
- Communauté d'agglomération de Colmar

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



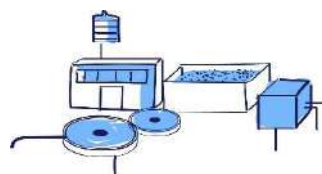
PRODUIRE

de l'eau et protéger
la ressource



DISTRIBUER

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



COLLECTER & ASSAINIR

les eaux usées pour
les rendre propre
à la nature

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

Valoriser et préserver la ressource

Valoriser les boues en énergie pour la ville :

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

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

3 degrés bleu eau chaude, degrés bleu chaleur

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



« Eauverte à Dijon »

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



INNOVER

Pour rendre la ville plus intelligente

- **Accompagner Dijon métropole vers la métropole Intelligente**, en partenariat avec Bouygues Energies & Services, Citelum et Capgemini, en réalisant et en gérant un poste de pilotage connecté des équipements de l'espace public.
- **130 000** compteurs intelligents sur l'ensemble de notre territoire
- **2 centres de pilotage VISIO**, à Dijon et à Thann, regroupant différents services, savoir-faire, technologies numériques et pilotant en temps réel les services d'eau ou d'assainissement du grand cycle de l'eau de la ville.
- **85 systèmes experts Aquadvanced**, permettant à nos clients de surveiller en temps réel le réseau d'eau potable
- **2 systèmes experts WELLWATCH**, permettant de suivre tous les forages de Dijon et Creutzwald afin de détecter des surconsommations et ainsi alerter l'exploitant pour optimiser la performance énergétique des forages.
- **1 AVICRUE**, mis en œuvre pour la première fois en mars 2014 sur la rivière de l'Ouche, cet outil permet d'alerter automatiquement la Ville de Dijon par SMS et par mail de tous les risques d'inondation. Les services de la Ville peuvent alors mettre en œuvre les mesures de protection adaptées pour en réduire les impacts sur les biens et alerter les populations riveraines.

Innovation contractuelle : création des premières SEMOP en France

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

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





PROTEGER LE MILIEU NATUREL

Exploitation de la baignade naturelle Beaune Côté Plage

La Communauté d'Agglomération Beaune Côte et Sud a confié à SUEZ pour 7 ans la gestion des sites des Etangs d'Or et de Beaune Côté Plage. Cette Délégation de Service Public innovante tend à développer l'éco-tourisme dans la région, à faire de la baignade naturelle de Montagny-lès-Beaune une référence nationale « Sports & Loisirs » de proximité. Un engagement qui s'appuie sur l'expertise de SUEZ quant à la gestion du grand cycle de l'eau notamment en ce qui concerne le développement durable des milieux naturels et la mise en valeur de la biodiversité, sans oublier le suivi de la qualité des eaux de baignade.

Gestion et aménagement du port de commerce de Givet

En janvier 2011, la Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes, propriétaire du site, a confié la gestion du Port fluvial de Givet à la société Eau et Force, filiale de SUEZ. Eau et Force a pour ambition de faire du Port un exemple de gestion environnementale

ÊTRE UN PARTENAIRE RESPONSABLE DU TERRITOIRE

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

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

Une Entreprise socialement Responsable

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



5.1.2 Nos implantations

Grâce à une implantation géographique au plus proche de vous, l'Agence Alsace et votre chargé de contrat dédié offrent une grande disponibilité et réactivité pour faire face à vos exigences et celles de vos administrés.

L'Agence Alsace, basée à Colmar, rayonne sur l'ensemble du territoire via ses principaux sites d'embauche :

- ▶ Vieux-Thann (68), 17 rue Guy de Place,
- ▶ Illzach (68), 2 rue Turgot,
- ▶ Bischwiller (67), 36 rue de Rohrwiller,
- ▶ Obernai (67), 51A, rue du Général Leclerc.

Elle est née en 2017 de la fusion des Agences Territoriales Haut-Rhin et Alsace Nord pour mettre en commun des compétences et moyens complémentaires sur le périmètre géographique de l'Alsace.

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

CHIFFRES CLES AGENCE TERRITORIALE ALSACE

- ▶ 21 contrats de DSP Eau
- ▶ 17 contrats de DSP Assainissement
- ▶ plus de 150 ressources
- ▶ 16 stations de traitement d'eau potable
- ▶ 18 stations d'épuration
- ▶ Près de 1 900 km de réseau
- ▶ 42 000 clients eau
- ▶ 82 848 clients assainissement

5.1.3 Nos moyens humains

L'Agence Alsace, placée sous la Direction de Lionel Bertin, est forte de 125 collaborateurs compte 104 ouvriers/employés, 15 agents de maîtrise et 6 cadres. Son siège est basé à Colmar.

L'agence est composée de 3 secteurs (voir l'organigramme page suivante) :

- Secteur Haut-Rhin organisé en activité métier
- Secteur Obernai
- Secteur Bischwiller

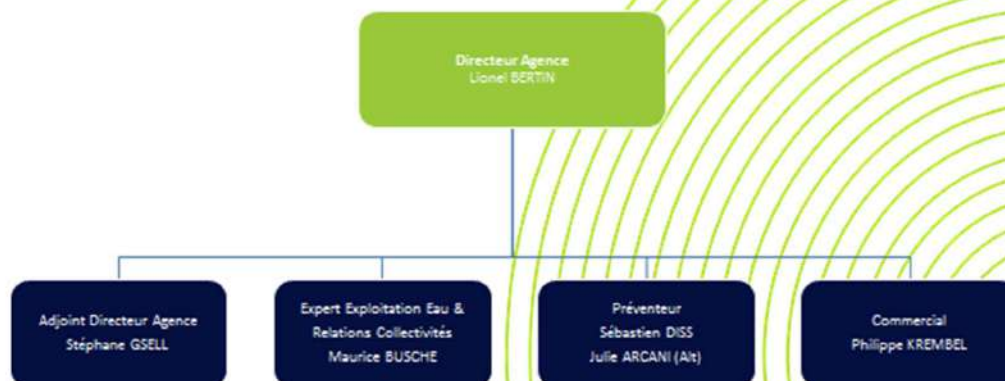
Chaque secteur est réparti en domaine d'activité EAU et ASSAINISSEMENT et s'appuie sur une cellule performance directement rattachée à la Direction de l'Agence ainsi que sur un Préventeur Santé Sécurité dédié à l'Agence.

Les Responsable d'Exploitation des différents secteurs en coordination avec la Direction de l'Agence sont les garants de la bonne exécution des contrats qui y sont rattachés.

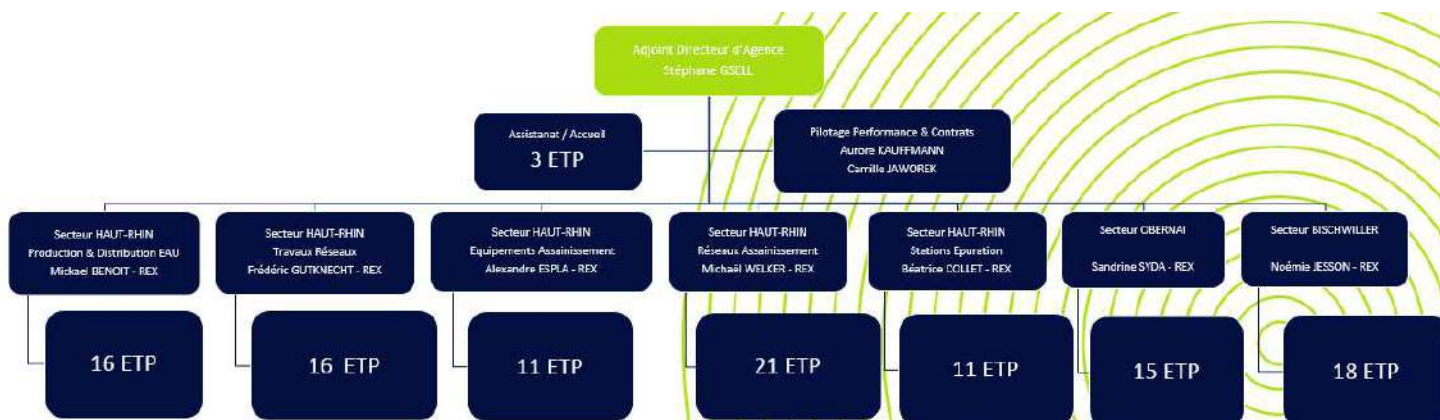
Pour renforcer notre capacité à anticiper et répondre aux attentes de nos clients, l'Agence Alsace au-delà des compétences transversales du Groupe Suez, peut s'appuyer sur un bureau d'études intégré, à même de proposer des solutions visant à optimiser nos exploitations.

A noter également la présence sur le territoire, de deux Automaticiens rattachés à notre Service Informatique Industriel et Technique et dévolus au suivi du bon fonctionnement des installations que nous gérons en Alsace.

Agence Alsace



Mis à jour au 01/04/2021



5.1.4 Nos moyens matériels

MATERIELS ET EQUIPEMENTS DE TRAVAUX

Le personnel sur le territoire de l'Agence Territoriale Alsace dispose de matériels adaptés à l'exploitation du service :

Matériel d'exploitation :

- Groupes marteau piqueur électroportatifs,
- Scie à sol,
- Pompes d'épuisement,
- Tronçonneuses, carotteuses et pilonneuses,
- Blindage de fouille,
- Détecteurs de canalisations et câbles,
- Nettoyeurs haute pression.

Matériel d'analyse :

- Equipement de mesures portatif (pH-mètre, turbidité, sonde de température, débitmètre ...),
- Mallettes de tests de terrain,
- Préleveurs portables,
- Etuves, réfrigérateur et divers matériels de laboratoire.

Matériel de maintenance électromécanique :

- Appareils de mesure électrique et hydraulique,
- Outils de programmation d'automates,
- Postes à souder.

Matériel de sécurité des personnes :

- Appareils respiratoires autonomes,
- Matériel de signalisation de chantier,
- Détecteurs de gaz et présence d'oxygène,
- Equipements de protection individuelle avec harnais, stop chute, masque à chlore, ...

Le parc de véhicules d'intervention se compose de :

- Véhicules atelier,
- Camions grue,
- Camions benne,
- Mini pelles,
- Camion de corrélation acoustique.



Chaque agent SUEZ dispose d'un véhicule de type utilitaire équipé du matériel de secours de première urgence, de produits d'hygiène (lingettes désinfectantes), des équipements permettant d'assurer le balisage et la signalisation de son périmètre d'intervention (cônes, plots, rubalise, gyrophare, panneau de chantier, ...) et de l'outillage adapté aux dépannages courants.

STOCKS DE SECURITE

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

ZONES DE STOCKAGE

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

TELESURVEILLANCE

La plupart des ouvrages sont équipés de télésurveillance avec transmission en parallèle, dans les principaux sites d'embauche ainsi qu'au centre Visio (24/7) de la région Est basé à Dijon.



Les contrôles assurés :

- Permettent le report des alarmes en cas de détection de défaut (niveaux, pannes électromécaniques...),
- Apportent une meilleure sécurité du fonctionnement par l'information en temps réel, 24h/24h, du fonctionnement des installations (secours automatique sur défaut pompes, temps de marche, nombre de démarrage ...),
- Permettent d'anticiper les aléas par traitement sur consignes (débit maximum, consommation moyenne, trop plein...).



Les optimisations du fonctionnement sont obtenues par l'analyse :

- Des comptages (temps de marche jour/nuit, nombre de démarrages ...),
- De calculs (volumes, débits),
- Des bilans journaliers sur plusieurs jours.

MATERIELS DE SECOURS

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

5.1.5 Nos moyens logistiques

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

- Réparer les fuites rapidement, avec des délais maximaux totaux optimisés (du signalement à la réparation finale) : 24h pour les fuites réseau et 72h pour les fuites branchement, en temps normal et de 72h pour toutes les interventions en périodes extrêmes.

UN ACCES EN CONTINU AU SERVICE D'URGENCE

Le numéro d'urgence, **le 0 977 408 408 aux heures ouvrables et le 0 977 401 124 24/24h, numéro Azur au prix d'un appel local** permet un accès rapide et continu au service d'accueil téléphonique pendant les heures d'ouverture et à la permanence téléphonique en dehors de ces heures.

DES EFFECTIFS DE PROXIMITE POUR UNE REACTIVITE MAXIMALE

Les agents d'astreinte par leur implantation locale et par leur connaissance des installations, et du territoire sont une garantie d'intervention rapide. Tous nos agents disposent d'un téléphone portable professionnel et sont joignables à tout instant.

6 agents d'astreinte sont mobilisables dont :

- 2 agents de curage et un véhicule d'intervention,
- 4 équipes de terrassement,
- 4 agents de réseau,
- 5 électromécaniciens,
- 1 automaticien,
- 2 agents de maîtrise,
- 1 cadre.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



Eau France

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

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

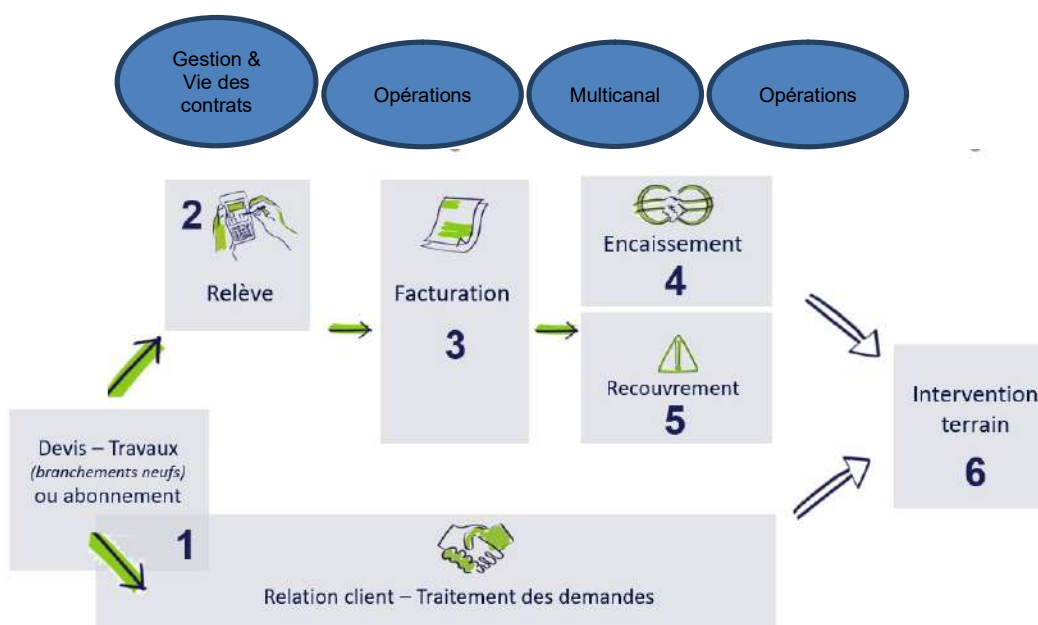
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

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

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

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

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

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

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

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

Relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le / / pour :

☐ En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau

Référence client : _____

☐ En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau

☐ Nous n'avons constaté aucune anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie :

- ☐ Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil, sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutseurmonau.fr)
- ☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier
- ☐ Nous allons intervenir

Afin de recevoir une facture basée sur votre consommation réelle, merci de relever les chiffres sur fond noir ou blanc qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous, et de nous les communiquer dans les 24 h après notre passage :

Soit par internet sur www.toutseurmonau.fr
dans l'espace « mon compte en ligne »

Soit par téléphone en appelant le 0 977 408 408 (appel non surtaxé)

52721 Informations : 53921776 sur fond noir ou blanc, à gauche de votre compteur. Ne réglez pas votre compteur.

Compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le / / pour :

☐ Poser votre compteur

☐ Ouvrir votre branchement

☐ Relever votre compteur

☐ Poser ou maintenir le système de télérelevé de votre compteur

☐ Fermer votre branchement suite à votre demande

☐ Retirer votre compteur

☐ Remplacer votre compteur

Index ancien compteur : | | | | | | | | | |

Index nouveau compteur : | | | | | | | | | |

☐ Autre : _____

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie :

- ☐ Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation. À défaut, nous serons contraints de suspendre la fourniture d'eau.
- ☐ Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

Vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au

0 977 408 408*

*appel non surtaxé

Référence client : _____

- Dépose d'index par les abonnés (via le portail de dépose d'index sur photo, le compte en ligne, ou le téléphone).

Depuis janvier 2021, Eau France diversifie ses moyens de relève en proposant à ses clients d'envoyer une photo de leur compteur. La photo compteur est la dernière méthode d'acquisition des index et de contrôle digital des actifs.

Le principe est simple : L'utilisateur effectue lui-même sa relève en déposant une photo de son compteur avec l'index de consommation via un parcours client dédié dans TSME.

- Dépose d'index par les abonnés (via le compte en ligne ou le téléphone, saisie d'index seul sans photo)

Lorsqu'un compteur n'a pas pu être relevé depuis plus de 2 ans une prise de rendez-vous est organisée avec le client pour relever l'index.

Afin d'assurer la justesse et l'exhaustivité des volumes relevés, les actions suivantes sont effectuées au moment de la relève :

- un contrôle de l'évolution de la consommation d'eau du client
- un contrôle du fonctionnement du compteur
- une vérification du joint après compteur
- le plombage
- le calibrage

- **COMPTEUR D'EAU COMMUNICANT : ON'CONNECT**

La télérelève des compteurs permet au client :

- D'être alerté par e-mail, SMS ou courrier en cas de fuite ou de surconsommation
- D'être facturé en fonction des consommations réelles et non estimées, pour plus de transparence.
- De ne plus être dérangé par la relève des compteurs
- De suivre les consommations d'eau en direct sur internet pour faire des économies

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

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

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

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

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

5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

- Suivi et traçabilité du traitement des demandes

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

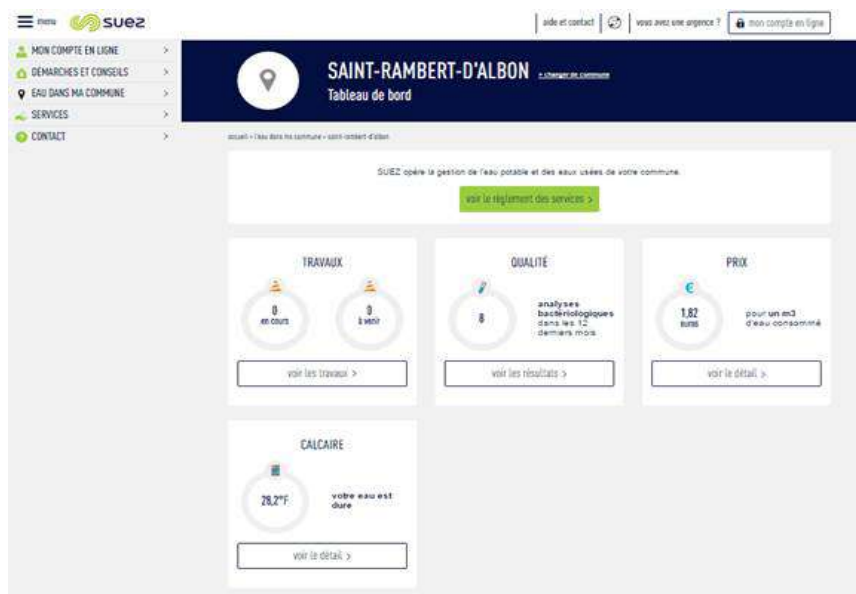
• SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE

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

En 2021, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 355 000 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

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

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



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

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



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

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par carte bancaire ou e-tip,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription ou résiliation au service e-facture.
 - formulaire de demande d'abonnement
 - formulaire de résiliation d'abonnement
 - télécharger une estimation de devis branchement neuf

-formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)

- Des **échanges possibles** avec le service client via les différents canaux de contact :
 - un formulaire de contact en ligne,
 - un conseiller virtuel « Olivier » qui répond aux questions des clients
 - le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

- **ACCUEILS PARTAGES**

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

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

5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

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

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

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

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECouvreMENT**

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

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

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

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

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

5.2.6 Accompagner les clients fragiles

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

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



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET HANDICAPZERO :**

L'association HandiCaPZéro assure la traduction en braille ou caractères agrandis des factures et des livrets d'accueil des clients SUEZ aveugles ou malvoyants.



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET ACCEO :**

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



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET PIMMS MEDIATION :**

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

5.2.7 Informer et alerter nos clients

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)

- c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
- d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
- e. La dépose d'index en ligne

2) Promotion des services payants via le canal téléphone et web (TSME)

- a. Gamme de solutions assurance/assistance DolceO
Une gamme de 4 solutions selon le type d'habitation de l'abonné (maison ou appartement) et son statut (propriétaire ou locataire). La gestion de la Relation Client est opérée pour ce service contractuel renouvelable annuellement par notre partenaire Homeserve.
- b. Service de dépannage à domicile Répar&O : dépannage plomberie essentiellement mais aussi gaz, électricité et serrurerie

Suez a un devoir de conseil pour proposer à ses clients ce type de services. Ces services sont attendus par nos clients abonnés de la part de Suez (légitimité du fournisseur d'eau à proposer ce type de service), comme le démontre chaque année le baromètre de satisfaction clients particuliers national Ifop annuel. Ces services sont proposés en rebond téléphonique sur appel entrant de nos clients dans l'ensemble de nos plateaux internes et externes.

3) Information sur :

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

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

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

5) Amélioration de la qualité relationnelle par :

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





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

[illegible]

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

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

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

5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

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

• BAROMETRE A FROID DE SATISFACTION NATIONAL ET REGIONAL

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

En moyenne, **1 300 interviews**.

Le baromètre de satisfaction national évalue :

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

Le baromètre de satisfaction régional évalue :

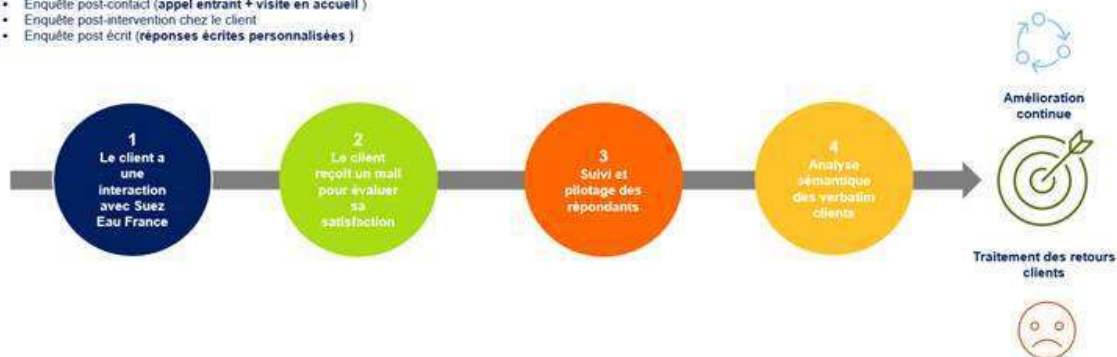
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

• ENQUETE A CHAUD

Des enquêtes en continu sont réalisées :

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

 SUEZ s'engage auprès de vous ! CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS 	
 ENGAGEMENT SERVICE CLIENT	
1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsumoneau.fr et sur votre compte en ligne. • Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier. • En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).
2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS	<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.
3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (sohémioir, aides CCA, Fonds de Solidarité Logement etc.).
 ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT	
4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	<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	
5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	<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.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, odeur etc.) : informations en ligne sur notre site www.toutsumoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.
 ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT	
7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER	<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 suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.
8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC	<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.



| Glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**

Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

- **Abonnement**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

- **Accessoires**

Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**

Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **Autorité organisatrice**

Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

- **Branchement eau**

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

C

- **Certification ISO 9001**

Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**

Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

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

D

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

E

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

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnés**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prélocalisation**

Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**

Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

R

- **Réclamation**

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Regard**

Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**

Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**

$$\text{Rendement} = (\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros})$$

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

L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**

Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quand à elle varier.

V

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

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m³

Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



| Annexes

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures sur La Commande Publique : Articles 35 et suivants : **la commande publique et l'environnement**

« Art. L. 3-1. - La commande publique **participe à l'atteinte des objectifs de développement durable**, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale, dans les conditions définies par le présent code. »

« Au plus tard le 1er janvier 2025, l'Etat met à la disposition des pouvoirs adjudicateurs des outils opérationnels de définition et d'analyse du coût du cycle de vie des biens pour les principaux segments d'achat. Ces outils intègrent le coût global lié notamment à l'acquisition, à l'utilisation, à la maintenance et à la fin de vie des biens ainsi que, lorsque c'est pertinent, les coûts externes supportés par l'ensemble de la société, tels que la pollution atmosphérique, les émissions de gaz à effet de serre, la perte de la biodiversité ou la déforestation. »

L'article L. 228-4 du code de l'environnement est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« A compter du 1er janvier 2030, l'usage des matériaux biosourcés ou bas-carbone intervient dans au moins 25 % des rénovations lourdes et des constructions relevant de la commande publique. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article, en particulier la nature des travaux de rénovation lourde et les seuils au-delà desquels l'obligation est applicable aux acheteurs publics. »

- **Inscription des objectifs de développement durable, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale**, dans un nouvel article L. 3-1 du titre préliminaire du code de la commande publique aux côtés des principes fondamentaux de la commande publique et des éléments essentiels du régime juridique applicable aux contrats administratifs.
- **Renforcement des schémas de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER)** (l'article L. 2111-3 du code de la commande publique est modifié)
Il renforce les obligations de publicité des SPASER en prévoyant que, désormais, ils doivent être rendus publics notamment via une mise en ligne sur le site internet (s'il existe) des acheteurs concernés. En outre, les SPASER doivent désormais comporter des indicateurs précis exprimés en nombre de contrats ou en valeur, sur les taux réels d'achats publics relevant des catégories de l'achat socialement ou écologiquement responsable parmi les marchés passés par l'acheteur concerné. Pour chacune des catégories, qui incluent notamment les achats réalisés auprès des entreprises solidaires d'utilité sociale ou des entreprises employant des personnes défavorisées ou appartenant à des groupes vulnérables, l'acheteur doit préciser des objectifs cibles à atteindre.
- **Prise en compte des objectifs de développement durable dans les spécifications techniques** (Les articles L. 2111-2 et L. 3111-2 du code de la commande publique sont modifiés) : Le code de la commande publique prévoit l'obligation de prendre en compte les objectifs de développement durable au stade de la détermination de la nature et de l'étendue du besoin par l'acheteur ou l'autorité concédante. La loi complète cette obligation en l'étendant, pour les marchés publics et les contrats de concession, à la phase de formalisation du besoin par des spécifications techniques.
- **Prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans les critères d'attribution** (Les articles L. 2152-7 et L. 3124-5 du code de la commande publique sont modifiés). La loi introduit l'obligation pour les acheteurs et les autorités concédantes, de retenir au moins un critère d'attribution prenant en compte les caractéristiques environnementales de l'offre. Jusque-là, aucune disposition du code n'imposait que les préoccupations environnementales fassent l'objet d'un critère de sélection du titulaire du marché ou de la concession. La formulation retenue demeure large afin de laisser une certaine souplesse aux acheteurs et aux autorités concédantes.
- **Prise en compte obligatoire de l'environnement dans les conditions d'exécution** : Désormais, l'article L. 2112-2 du code de la commande publique modifié dispose que les acheteurs devront impérativement prévoir dans leurs marchés publics des conditions d'exécution prenant en compte l'environnement. De la même manière, l'article L. 3114-2 modifié du code de la commande publique, impose désormais la prise en compte de considérations relatives à l'environnement dans les conditions d'exécution des contrats de concession.

- **La prise en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi dans les conditions d'exécution pour les marchés et concessions formalisés.** Les articles L. 2112-2-1 et L. 3114-2-1 du code de la commande publique sont modifiés : les marchés et les concessions dont le montant est supérieur aux seuils européens doivent, sauf dérogations, comprendre des conditions d'exécution prenant en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi, notamment en faveur des personnes défavorisées.
- **Exclusion.** Les articles L. 2141-7-1 et L. 3123-7-1 du code de la commande publique sont modifiés. Possibilité pour un acheteur ou une autorité concédante d'exclure un soumissionnaire qui, soumis par le code de commerce (article L. 225-102-4 du code de commerce) à l'obligation d'établir un plan de vigilance, ne satisfait pas à cette obligation pour l'année qui précède celle de l'engagement de la consultation.
- **Contenu du rapport d'activité :** Inclusion, dans le rapport devant être remis chaque année par le concessionnaire à l'autorité concédante, de la description des mesures mises en œuvre pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat (modifiant l'article L. 3131-5 du code de la commande publique).

LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République

La loi pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Les clauses du contrat doivent rappeler ces obligations et préciser les modalités de contrôle et de sanction du cocontractant lorsque celui-ci n'a pas pris les mesures adaptées pour les mettre en œuvre et faire cesser les manquements constatés.

Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité

Tirant les conséquences de la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 17 juin 2021, *Simonsen & Weel A/S*, aff. C-23/20, qui impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées sur le fondement de l'accord-cadre, le décret a supprimé, à compter du 1er janvier 2022, la possibilité de conclure des accords-cadres sans maximum.

Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021 relatif à la suppression de l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives

Le décret a supprimé l'obligation faite aux entreprises de fournir un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés, au répertoire des métiers ou au registre des entreprises tenu par les chambres de métiers d'Alsace et de Moselle à l'appui de leurs demandes ou déclarations auprès de l'administration. Il a substitué à la fourniture de l'extrait d'immatriculation la transmission du numéro unique d'identification délivré par l'INSEE. Grâce à ce numéro, l'administration chargée de traiter une demande ou une déclaration peut accéder, par l'intermédiaire d'un système électronique, aux données qui lui sont nécessaires sur l'entreprise demanderesse ou déclarante issues, d'une part, du registre national du commerce et des sociétés (RNCS) tenu par l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) et, d'autre part, du répertoire national des métiers (RNM) tenu par CMA France.

Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics :

- de fournitures courantes et de services
- de travaux
- industriels
- de prestations intellectuelles
- de techniques de l'information et de la communication
- de maîtrise d'œuvre

Les arrêtés interministériels approuvant les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics ont été publiés au Journal officiel du 1er avril 2021. Ces CCAG sont entrés en vigueur le 1er avril 2021. Les acheteurs publics ont pu encore se référer aux versions 2009 jusqu'au 30 septembre 2021.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Décret n° 2021-474 du 20 avril 2021 relatif au paiement des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043401315>

Le décret est pris pour l'application de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire.

Le décret définit les bénéficiaires et ses modalités d'application du dispositif relatif au report de paiement des factures d'eau, d'électricité et de gaz par les entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19. Il précise ainsi les bénéficiaires de l'interdiction des suspension, interruption ou réduction, y compris par résiliation de contrat, de la fourniture d'électricité, de gaz ou d'eau et de l'obligation de report des factures dues pour ces fournitures, prévue par l'article 14 de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire. En revanche, les fournisseurs et services distribuant l'eau potable pour le compte des communes compétentes (au titre de l'article L. 2224-7-1 du code général des collectivités territoriales), les fournisseurs d'électricité titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 333-1 du code de l'énergie) et fournisseurs de gaz titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 443-1 du même code) ne sont pas tenus d'appliquer les dispositions du VI de l'article 14 de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 susmentionnée aux échéances de paiement de factures reportées en application de l'article 3 de l'ordonnance n° 2020-316 du 25 mars 2020 relative au paiement des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux locaux professionnels des entreprises dont l'activité est affectée par la propagation de l'épidémie de covid-19, exigibles entre le 12 mars 2020 et l'expiration d'un délai de deux mois après la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire prévu par la loi n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire et complétant ses dispositions.

A noter :

La date de fin du report de paiement de factures ne pourra excéder **deux mois après la date de fin de la mesure de police administrative** (mentionnée au I de l'article 14 de la loi du 14 novembre 2020 susvisée) ou, si cette date n'est pas connue, **la date de fin du report de facture ne pourra excéder deux mois après la date la plus tardive** entre la fin de l'état d'urgence sanitaire mentionnée à l'article 1er de la loi du 14 novembre 2020 susvisée (1er juin 2021 inclus) et la fin de la période mentionnée au I de l'article 1er de la loi du 9 juillet 2020 (jusqu'au 1er avril 2021 inclus) : donc 1^{er} juin 2021.

LOI n° 2021-513 du 29 avril 2021 rénovant la gouvernance des services publics d'eau potable et d'assainissement en Guadeloupe (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043604527>

La loi crée un nouveau syndicat mixte unique pour gérer l'eau et l'assainissement en Guadeloupe, en réponse aux multiples défaillances du service public dans ce domaine.

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Des mesures sont dans le titre V « *se loger* » (art 249 de la loi) et modifient le **code de la sécurité intérieure concernant les services essentiels** :

- Rappel de l'Article L732-1 du code de la sécurité intérieure :
Les exploitants d'un service, destiné au public, d'assainissement, de production ou de distribution d'eau pour la consommation humaine, d'électricité ou de gaz, ainsi que les opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public prévoient les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise. Ces besoins prioritaires, définis par un décret en Conseil d'Etat, sont pris en compte dans les cahiers des charges ou contrats régissant les concessions ou délégations de service public et dans les dispositions réglementaires encadrant les activités précitées, qui peuvent comporter des mesures transitoires. Ce décret précise le niveau d'exigence et les délais d'application requis pour leur mise en œuvre.

- Insertion d'une nouvelle obligation pour prévenir toute crise et à l'initiative du préfet dans certaines zones de risques naturels
 « Art. L. 732-2-1. - Afin d'identifier les vulnérabilités des services et réseaux, d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal, le préfet de zone de défense et de sécurité mentionné à l'article L. 1311-1 du code de la défense peut demander à tout exploitant de service ou réseau mentionné à l'article L. 732-1 du présent code, dans les territoires où l'exposition importante à un ou plusieurs risques naturels peut conduire à un arrêt de tout ou partie du service ne permettant plus de répondre aux besoins prioritaires de la population :
 « 1° Un diagnostic de vulnérabilité de ses ouvrages existants en fonction de l'exposition aux risques naturels et de la configuration des réseaux au regard de ces risques ;
 « 2° Les mesures prises en cas de crise pour prévenir les dégâts causés aux ouvrages et pour assurer un service minimal qui permette d'assurer la continuité de la satisfaction des besoins prioritaires de la population ;
 « 3° Les procédures de remise en état du réseau après la survenance de l'aléa ;
 « 4° Un programme des investissements prioritaires pour améliorer la résilience des services prioritaires pour la population en cas de survenance de l'aléa.
 « Les modalités d'application du présent article sont définies par décret. »

ASSAINISSEMENT

Arrêté du 26 février 2021 modifiant l'arrêté du 7 septembre 2009 fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5 et l'arrêté du 27 avril 2012 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043190509>

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures visant l'assainissement

- **Article 63 de la loi modifiant le volet contrôle et sanctions en matière de raccordement** fixé par le code de la santé publique sur plusieurs points :
 - ✓ Modification de l'article L 2224.8 du CGCT en matière de contrôle
 II. – Les communes assurent le contrôle des raccordements au réseau public de collecte, la collecte, le transport et l'épuration des eaux usées, ainsi que l'élimination des boues produites. Elles peuvent également, à la demande des propriétaires, assurer les travaux de mise en conformité des ouvrages visés à l'article L. 1331-4 du code de la santé publique, depuis le bas des colonnes descendantes des constructions jusqu'à la partie publique du branchement, et les travaux de suppression ou d'obturation des fosses et autres installations de même nature à l'occasion du raccordement de l'immeuble.
 « Le contrôle du raccordement est notamment réalisé pour tout nouveau raccordement d'un immeuble au réseau public de collecte des eaux usées conformément au premier alinéa de l'article L. 1331-1 du même code et lorsque les conditions de raccordement sont modifiées. A l'issue du contrôle de raccordement au réseau public, la commune établit et transmet au propriétaire de l'immeuble ou, en cas de copropriété, au syndicat des copropriétaires un document décrivant le contrôle réalisé et évaluant la conformité du raccordement au regard des prescriptions réglementaires. La durée de validité de ce document est de dix ans. Le contrôle effectué à la demande du propriétaire de l'immeuble ou du syndicat des copropriétaires est réalisé aux frais de ce dernier et la commune lui transmet ce document dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat. »
 - ✓ Modification de l'article L1331-4 du code de la santé publique en matière de sanction :
 Les ouvrages nécessaires pour amener les eaux usées à la partie publique du branchement sont à la charge exclusive des propriétaires et doivent être réalisés dans les conditions fixées à l'article [L. 1331-1](#). Ils doivent être maintenus en bon état de fonctionnement par les propriétaires.
 - ✓ Modification de L1331-11-1 du code de la santé publique en matière de contrôle
 Lors de la vente de tout ou partie d'un immeuble à usage d'habitation non raccordé au réseau public de collecte des eaux usées, le document établi à l'issue du contrôle des

installations d'assainissement non collectif effectué dans les conditions prévues au II de l'article L. 1331-1-1 du présent code et daté de moins de trois ans au moment de la signature de l'acte de vente est joint au dossier de diagnostic technique prévu aux articles L. 271-4 et L. 271-5 du code de la construction et de l'habitation.

« Au plus tard un mois après la signature de l'acte authentique de vente de tout ou partie d'un immeuble, le notaire rédacteur adresse à titre de simple information par tous moyens, y compris par voie dématérialisée, à l'autorité compétente en matière d'assainissement émettrice du document mentionné au 8° du I de l'article L. 271-4 du même code une attestation contenant la date de la vente, les informations nécessaires à l'identification du bien vendu ainsi que les nom et adresse de l'acquéreur de ce bien. »

EAU POTABLE

Décret n° 2021-205 du 24 février 2021 portant transfert à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail de décisions administratives individuelles en matière d'eaux destinées à la consommation humaine, d'eaux minérales naturelles et d'eaux de piscines et de baignades

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043180090/2021-03-01/>

L'article 29 de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (dite « ASAP ») a modifié les articles L. 1313-1 et L. 1321-5 du code de la santé publique afin de transférer du ministère des Solidarités et de la Santé à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) la délivrance des agréments des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux, ainsi que l'autorisation des produits et procédés de traitement de l'eau des piscines et des baignades artificielles. Ce décret transfère, du ministre de la santé au directeur général de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail, la compétence en matière de délivrance des agréments aux laboratoires chargés des prélèvements et des analyses des eaux de piscines ainsi qu'en matière d'autorisation des produits et procédés de traitement des eaux de piscines et de baignades artificielles.

Le silence gardé sur les demandes d'autorisation ou d'agrément pendant plus de 6 mois vaut désormais ACCEPTATION (auparavant le silence signifiait rejet).

L'ANSES devient ainsi compétente à compter du 1er mars 2021 pour délivrer les agréments des laboratoires d'analyses des eaux destinées à la consommation humaine, des eaux minérales naturelles, des eaux des piscines et baignades ainsi que des autorisations de produits et procédés de traitement des eaux de piscines et baignades artificielles en système fermé.

Ce transfert constitue une simplification pour les laboratoires et les industriels concernés dans la mesure où ces agréments et autorisations (de l'ordre d'une cinquantaine par an) sont actuellement délivrés par le ministère des Solidarités et de la Santé sur le seul fondement des expertises et évaluations scientifiques réalisées par l'ANSES.

A noter que l'agrément des procédés et produits pour l'eau potable ne fait pas partie de ce transfert. Cela ne devrait donc pas changer les procédures d'autorisations de filière pour des usines de production d'eau potable, qui seront encore traitées par les ARS.

Arrêté du 25 février 2021 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2016 modifié relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043189625>

Décret n° 2021-395 du 6 avril 2021 portant adaptation du code de la santé publique au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043333615>

Publics concernés : fabricants, importateurs, utilisateurs en aval, distributeurs de produits chimiques, consommateurs.

Objet : adaptation du [code de la santé publique](#) au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques.

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

Le règlement concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), encadre la mise sur le marché européen des substances ou mélanges dangereux, sous conditions d'enregistrement, d'évaluation et

d'autorisation par les autorités européennes. Le règlement relatif à la classification, l'étiquetage et l'emballage des substances et des mélanges (CLP), quant à lui, définit les obligations des fournisseurs de substances ou mélanges dangereux, en matière de classification, d'étiquetage et d'emballage avant leur mise sur le marché, de manière à informer la population sur les dangers à l'aide d'un système harmonisé et clair au niveau européen. Le décret met à jour les dispositions nationales, résultant pour partie des mesures de transposition antérieures aux règlements REACH et CLP, afin de les adapter aux dispositions européennes issues de ces règlements. Par ailleurs, il révisé les dispositions relatives à certaines catégories de produits biocides et phytosanitaires, pour les rendre cohérentes avec celles, plus récentes, du [code de l'environnement](#) et du code rural et issues des directives ou des règlements européens correspondants.

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures de protection de la ressource

- Ces mesures sont notamment dans le chapitre III intitulé : « **protéger les écosystèmes et la diversité écologique** » (cf intégré dans le titre 1^{er} qui vise l'atteinte aux objectifs de l'accord de Paris)
- **Article 45** modifiant l'article L 210.1 du code de l'environnement qui est l'article chapeau du titre 1^{er} (eau et milieux aquatiques marins) du livre II du code de l'environnement (Milieux physiques) **pour introduire les fonctionnalités**

L'eau fait partie du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général.

« Le respect des équilibres naturels implique la préservation et, le cas échéant, la restauration des fonctionnalités naturelles des écosystèmes aquatiques, qu'ils soient superficiels ou souterrains, dont font partie les zones humides, et des écosystèmes marins, ainsi que de leurs interactions. Ces fonctionnalités sont essentielles à la reconquête de la biodiversité, à l'adaptation au changement climatique ainsi qu'à l'atténuation de ses effets et participent à la lutte contre les pollutions. A ce titre, les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation. »

Dans le cadre des lois et règlements ainsi que des droits antérieurement établis, l'usage de l'eau appartient à tous et chaque personne physique, pour son alimentation et son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Les coûts liés à l'utilisation de l'eau, y compris les coûts pour l'environnement et les ressources elles-mêmes, sont supportés par les utilisateurs en tenant compte des conséquences sociales, environnementales et économiques ainsi que des conditions géographiques et climatiques.

- **Article 46** visant l'étude de certaines substances polluantes dans sol et eau :
 - I. - Le Gouvernement remet au Parlement, dans un délai de deux ans à compter de la promulgation de la présente loi, un rapport sur la pollution des eaux et des sols par les substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles. Ce rapport propose notamment des solutions applicables pour la dépollution des eaux et des sols contaminés par des substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles.
 - II. - Le Gouvernement fournit systématiquement un nouveau rapport sur le sujet mentionné au I à chaque réévaluation à la baisse du seuil d'exposition tolérable aux substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles fourni par l'autorité administrative européenne compétente, dans les douze mois qui suivent la réévaluation à la baisse dudit seuil.
- **Insertion de la qualité de l'eau comme partie intégrante du patrimoine commun de la nation** (article 48 de la loi modifiant l'article L110.1, article pilier du code de l'environnement)
 - I. - Les espaces, ressources et milieux naturels terrestres et marins, les sons et odeurs qui les caractérisent, les sites, les paysages diurnes et nocturnes, la qualité de l'air, **la qualité de l'eau**, les êtres vivants et la biodiversité font partie du patrimoine commun de la nation. Ce patrimoine génère des services écosystémiques et des valeurs d'usage.
- **Article 61** de la loi complétant l'article L212.1 du code de l'environnement qui vise le contenu des **SDAGE**. Il rajoute une obligation au comité de bassin compétent dans chaque bassin ou groupement de bassins qui avait déjà pour mission d'identifier les zones de captages, actuelles ou futures, destinées à l'alimentation en eau potable.
 - « 3° A l'identification, au plus tard le 31 décembre 2027, des masses d'eau souterraines et des aquifères qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable actuelle

ou future ainsi que, si l'information est disponible, leurs zones de sauvegarde, au sein desquelles des mesures de protection sont instituées pour la préservation de ces ressources stratégiques. Ces mesures contribuent à assurer l'équilibre quantitatif entre les prélèvements dans ces ressources, en prenant notamment en compte les besoins des activités humaines et leur capacité à se reconstituer naturellement, et contribuent également à préserver leur qualité pour satisfaire en priorité les besoins pour la consommation humaine. Elles prennent également en compte les besoins liés notamment à la production alimentaire. » ;

Et de façon cohérente, complément de l'article L212-5-1 du code de l'environnement

I. — Le schéma d'aménagement et de gestion des eaux comporte un plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques définissant les conditions de réalisation des objectifs mentionnés à l'article [L. 212-3](#), notamment en évaluant les moyens financiers nécessaires à la mise en œuvre du schéma.

« Si le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux n'a pas procédé à l'identification des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable au sein des masses d'eau souterraines et des aquifères prévue au 3° du II de l'article L. 212-1, le plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques identifie ces zones. » ;

Ce plan peut aussi

3° Identifier, à l'intérieur des zones humides définies au 1° du I de l'article [L. 211-1](#), des zones stratégiques pour la gestion de l'eau dont la préservation ou la restauration contribue à la réalisation des objectifs visés au IV de l'article [L. 212-1](#) ; et définir les mesures de protection à mettre en œuvre au sein des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable des masses d'eau souterraines et des aquifères, mentionnées au 3° du II du même article L. 212-1, ainsi que les éventuelles mesures permettant d'accompagner l'adaptation des activités humaines dans ces zones de sauvegarde ».

Article 101 sur la **performance des constructions**

- Incitation à un mode de végétalisation par recours à une autre ressource que le réseau d'eau potable les bâtiments ou parties de bâtiments mentionnés au II du présent article doivent intégrer soit un procédé de production d'énergies renouvelables, **soit un système de végétalisation basé sur un mode culturel ne recourant à l'eau potable qu'en complément des eaux de récupération**, garantissant un haut degré d'efficacité thermique et d'isolation et favorisant la préservation et la reconquête de la biodiversité, soit tout autre dispositif aboutissant au même résultat et, sur les aires de stationnement associées lorsqu'elles sont prévues par le projet, des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation et préservant les fonctions écologiques des sols.

II. - Les obligations prévues au présent article s'appliquent :

« 1° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage commercial, industriel ou artisanal, aux constructions de bâtiments à usage d'entrepôt, aux constructions de hangars non ouverts au public faisant l'objet d'une exploitation commerciale et aux constructions de parcs de stationnement couverts accessibles au public, lorsqu'elles créent plus de 500 mètres carrés d'emprise au sol ;

« 2° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage de bureaux, lorsqu'elles créent plus de 1 000 mètres carrés d'emprise au sol.

« Ces obligations s'appliquent également aux extensions et rénovations lourdes de bâtiments ou parties de bâtiment lorsque ces extensions ou les rénovations concernées ont une emprise au sol de plus de 500 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 1° du présent II, et de plus de 1 000 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 2°, ainsi qu'aux aires de stationnement associées mentionnées au I lorsqu'il est procédé à des rénovations lourdes sur ces aires ou à l'occasion de la conclusion d'un nouveau contrat de concession de service public, de prestation de service ou de bail commercial, ou de son renouvellement.

- Et volet stationnement et eaux pluviales

« Art. L. 111-19-1. - Les parcs de stationnement extérieurs de plus de 500 mètres carrés associés aux bâtiments ou parties de bâtiment auxquels s'applique l'obligation prévue à l'article L. 171-4 du code de la construction et de l'habitation ainsi que les nouveaux parcs de stationnement extérieurs ouverts au public de plus de 500 mètres carrés **doivent intégrer sur au moins la moitié de leur surface des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation.**

Décret n° 2021-588 du 14 mai 2021 relatif à la création d'un comité d'anticipation et de suivi hydrologique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043501015>

Le décret a pour objet d'introduire dans le code de l'environnement un article créant un comité d'anticipation et de suivi hydrologique en vue notamment de mieux anticiper et gérer les épisodes de sécheresse en métropole et dans les territoires ultramarins. Ce comité est composé de membres issus des différents collèges du Comité national de l'eau.

Décret n° 2021-795 du 23 juin 2021 relatif à la gestion quantitative de la ressource en eau et à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043694462>

Objectif 1 : "Gestion équilibrée et durable de la ressource" : Protéger la ressource en eau, c'est aussi protéger la biodiversité et les milieux naturels." "

Objectif 2 : mettre un terme à un contentieux récurrent relatif aux autorisations uniques de prélèvement censurées par les juridictions, notamment en raison de débats sur les volumes prélevables (quantités d'eau qui peuvent être prélevées dans les milieux naturels sans les mettre en danger).

Objectif 3 : adopter une approche globale de gestion des usages : améliorer la gestion quantitative de l'eau, tant sur le plan structurel, en vue d'une gestion équilibrée et durable de la ressource, que conjoncturel, pour une meilleure gestion des crises et des sécheresses qui seront probablement amenées à se multiplier

Principe 1 : notion de "Volumes prélevables" servant à déterminer les autorisations de prélèvement.

Le décret fixe donc un cadre et une définition explicite permettant à l'ensemble des acteurs (agriculteurs, industriels, élus des collectivités territoriales responsables de la gestion de l'eau, mais aussi gestionnaires d'espaces naturels) d'agir pour préserver et partager la ressource dans un contexte juridique sécurisé. Le décret stipule que pour chaque demande d'autorisation unique de prélèvement, déposée par un organisme unique de gestion collective, l'étude d'impact ou l'étude d'incidence du projet doit comporter une série de documents tels que "l'historique sur les cinq à dix dernières années des volumes prélevés" ou un "argumentaire justifiant que les volumes demandés sont compatibles avec le respect du bon fonctionnement des milieux" (art.2).

Le volume prélevable (défini comme le volume pouvant statistiquement être prélevé huit années sur dix en période de basses eaux dans le milieu naturel aux fins d'usages anthropiques) est "issu d'une évaluation statistique des besoins minimaux des milieux sur la période de basses eaux. Il est réparti entre les usages, en tenant compte des enjeux environnementaux, économiques et sociaux" (art.3).

Principe 2 : Rôle majeur du préfet coordonnateur de bassin dans les bassins en déséquilibre structurel pour fixer une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes (art.6). Pour chaque étude, le préfet coordonnateur "s'appuie sur un comité de concertation" où sont représentés "les intérêts de la protection de l'environnement, de la pêche, des usages agricoles, industriels et domestiques de l'eau". "Sont représentés également, lorsqu'ils existent, la commission locale de l'eau, l'établissement public territorial de bassin (...), l'organisme unique de gestion collective (...), les gestionnaires d'ouvrages de régulation de la ressource en eau, et les services chargés du prélèvement d'eau destinée à la consommation humaine (...)" "Sur la base du cadrage du préfet coordonnateur de bassin, ces études peuvent être prises en charge par la commission locale de l'eau (...) avec l'appui du comité de concertation". "À défaut de commission locale de l'eau sur le périmètre adapté ou d'incapacité technique ou financière de celle-ci à porter de telles études, ces dernières ainsi que la répartition des volumes peuvent être prises en charge par un établissement public territorial de bassin ou tout autre groupement de collectivités territoriales compétent à l'échelle concernée".

Principe 3 : meilleure gestion de crise Le décret renforce aussi l'encadrement et l'harmonisation à l'échelle du bassin et du département de la gestion de crise sécheresse dans les zones d'alerte (art.4). Il appartient ainsi au préfet coordonnateur de bassin de fixer par un arrêté d'orientations pour tout le bassin "les orientations relatives aux conditions de déclenchement, aux mesures de restriction par usage, sous-catégorie d'usage et type d'activité en fonction du niveau de gravité, aux conditions selon lesquelles le préfet peut, à titre exceptionnel, à la demande d'un usager, adapter les mesures de restriction s'appliquant à son usage, et aux modalités de prise des décisions de restrictions." Afin de faire face à des situations de manque d'eau récurrentes, les autorisations de prélèvement pourront autoriser temporairement des prélèvements supérieurs aux ressources, à condition de s'inscrire dans une perspective de retour à l'équilibre quantitatif aux échéances fixées par les schémas directeurs de gestion de l'eau, conformément à la directive-cadre sur l'eau.

Décret n° 2021-807 du 24 juin 2021 relatif à la promotion d'une utilisation efficace, économe et durable de la ressource en eau, en application de l'article L. 211-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043702816>

Le décret invite à mentionner dans les dossiers de demande d'autorisation ICPE ou IOTA les projets de REUT envisagés.

Décret n° 2021-1076 du 12 août 2021 relatif au Comité national de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043935137>

Publics concernés : membres du Comité national de l'eau.

Objet : composition du Comité national de l'eau.

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

Notice : le décret complète la composition du Comité national de l'eau, par l'ajout parmi ses membres du vice-président du Comité national de la biodiversité (CNB) et du président du bureau du Conseil national de la mer et des littoraux (CNML). Il intègre dans le collège des usagers, un représentant de la Fédération des conservatoires d'espaces naturels, et met à jour l'intitulé de certains organismes représentés.

ICPE - IOTA -AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Volet procédure

Décret n° 2021-837 du 29 juin 2021 portant diverses réformes en matière d'évaluation environnementale et de participation du public dans le domaine de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714267>

Objet : différents changements en matière d'évaluation environnementale et de participation du public Il entre en vigueur au 1^{er} août 2021.

Volet évaluation environnementale : A compter du 1^{er} Août 2021 l'évaluation environnementale est étendue, désormais seront notamment soumis à évaluation environnementale systématique :

- Les installations d'élimination de déchets dangereux (définis à l'article 3 point 2 de la directive 2008/98 CE relative aux déchets) par incinération, traitement chimique ou par mise en décharge ;
- Les installations destinées à l'extraction de l'amiante ainsi qu'au traitement et à la transformation de l'amiante et de produits contenant de l'amiante, à la production d'amiante et à la fabrication de produits à base d'amiante.

Pour la réalisation de l'examen au cas par cas les critères d'analyse, initialement détaillés à l'annexe III de la directive 2011/92/UE du 13/12/2011, sont désormais retranscrits dans une annexe à l'article R. 122-3-1 c. env.

Concernant le contenu de l'étude d'impact (modification de l'article R. 122-5) :

- L'avis de cadrage de l'étude d'impact rendu par l'autorité instruisant le projet (en application de l'article R. 122-4) doit désormais être pris en compte pour l'élaboration de l'étude d'impact ;
- La notion de « scénario de référence » est remplacée par la notion « d'état initial de l'environnement » ;
- Pour l'étude du cumul des incidences les notions de projets existants ou approuvés est précisée de la façon suivante :
 - o Les projets existants sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont été réalisés.
 - o Les projets approuvés sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont fait l'objet d'une décision leur permettant d'être réalisés.
 - o Sont compris, en outre, les projets qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact ont fait l'objet :
 - D'une étude d'incidence environnementale au titre de l'article R. 181-14 et d'une enquête publique ;
 - D'une évaluation environnementale et pour lesquels un avis de l'autorité environnementale a été rendu public.
- Le maître d'ouvrage doit désormais prendre en compte les résultats d'autres études environnementales pertinentes requises au titre d'autres législations ;
- Pour la réalisation du rapport environnemental ne doivent plus être exposés « les effets » probables du projet sur l'environnement mais les « incidences probables » (modification de l'article R. 122-20).

Volet participation du public : les projets soumis au droit d'initiative sont désormais soumis à publication d'une déclaration d'intention au-delà du **seuil de 5 millions d'euros** et non plus 10 millions (modification de l'article R. 121-25).

Concernant l'enquête publique, la liste des pièces du dossier soumis à enquête publique est complétée pour intégrer (modification de l'article R. 123-8) :

- L'hypothèse des **projets nécessitant plusieurs autorisations** ; le dossier soumis à étude d'impact doit ainsi contenir (s'ils sont requis) :
 - o L'étude d'impact actualisée ;
 - o Éventuellement, l'avis de l'autorité environnementale sur la nécessité d'actualiser l'étude d'impact ;
 - La possibilité pour la CNDP de désigner un garant remettant un rapport final à la suite du débat public ; ce rapport final, s'il existe sera intégré au dossier soumis à enquête publique par la suite.
- Concernant la participation du public par voie électronique, le dossier soumis au public sera désormais composé des mêmes pièces qu'un dossier soumis à enquête publique (modification de l'article R. 181-46).
- Pour l'application dans le temps de ces modifications :
- Les dossiers de demande d'autorisation déposés avant le 1^{er} août ne sont pas soumis aux précisions apportées sur le cumul des incidences avec d'autres projets existants ou approuvés (art. R. 122-5 II e.) ;
 - Les dossiers de demande d'autorisation, pour lesquelles l'arrêté d'ouverture d'enquête publique est publié avant le 1^{er} août, ne sont pas soumis aux modifications du contenu du dossier soumis à enquête publique (art. R. 123-8) ;
 - Les demandes d'autorisation, pour lesquelles l'avis de participation par voie électronique est publié avant le 1^{er} août, ne devront pas soumettre au public un dossier identique à celui exigé pour les enquêtes publiques (art. 181-46).

Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043876194>

Objet : simplification de certaines procédures environnementales.

Entrée en vigueur : le 1^{er} août 2021, sous réserve de dispositions transitoires particulières notamment pour les procédures en cours.

Texte d'application de la loi ASAP (titre III de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020) et plus particulièrement des dispositions relatives aux procédures environnementales figurant au titre III de la loi portant simplification des procédures applicables aux entreprises.

Ce décret procède aussi à d'autres modifications du code de l'environnement et d'autres codes sur l'accélération et la simplification de l'action publique, la transposition, la coordination etc....

1. Précisions procédurales sur l'actualisation de l'étude d'impact : Lorsqu'un même projet comporte plusieurs parties ou étapes, éventuellement sous la responsabilité de maîtres d'ouvrage différents, le droit européen prévoit qu'une étude d'impact unique soit réalisée et ensuite actualisée. L'article 37 de la loi ASAP et ce décret prévoient la mise en œuvre de ce dispositif.

2. Adaptations réglementaires de la consultation devenue facultative du CODERST : L'article 42 de la loi ASAP rend facultative la consultation du conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CODERST) pour les cas suivants :

1. Les enregistrements ICPE autres que ceux nécessitant une adaptation des prescriptions nationales,
2. Les arrêtés complémentaires des enregistrements ICPE,
3. Les arrêtés de prescriptions spéciales des déclarations ICPE,
4. Et pour les canalisations de transport et leurs modifications.

Le décret met en cohérence avec la loi diverses dispositions du code de l'environnement concernant les enregistrements et déclarations ICPE. Les dispositions relatives aux canalisations avaient déjà été modifiées de manière anticipée en 2020.

Pour l'ensemble de ces cas, le décret laisse toutefois la possibilité au Préfet de saisir le CODERST s'il l'estime nécessaire et lui impose, lorsqu'il ne le saisit pas, de l'informer. La situation est ainsi alignée sur celle qui existe déjà en ce qui concerne l'autorisation environnementale.

3. Mise en cohérence de la procédure d'autorisation environnementale à la possibilité d'une participation du public par voie électronique, lorsque l'autorisation ne donne pas lieu à évaluation environnementale : L'article 44 de la loi ASAP permet au préfet de réaliser la consultation du public sous la forme d'une (PPVE), et non pas forcément par enquête publique, lorsque l'autorisation environnementale ne donne pas lieu à évaluation environnementale. Auparavant, l'enquête publique était la seule modalité de participation du public possible pour une autorisation environnementale. Le décret adapte donc la procédure d'autorisation environnementale pour insérer la participation du public par voie électronique (art. R. 181-35 et s. du Code de l'environnement).

L'enquête publique est donc requise dans 2 cas : application du I de l'article L. 123-2 du code de l'environnement (ce qui concerne essentiellement le cas du projet soumis à évaluation

environnementale) ou si le préfet l'estime nécessaire pour le projet concerné, « *en fonction de ses impacts sur l'environnement ainsi que des enjeux socio-économiques qui s'y attachent ou de ses impacts sur l'aménagement du territoire* » (article L. 181-10 du code de l'environnement).

Quand il y a consultation du public par voie électronique (PPVE), le 4° du I de l'article R. 123-46-1 du code de l'environnement impose au maître d'ouvrage d'afficher sur les lieux prévus pour la réalisation du projet, de façon visible et lisible des voies publiques, l'avis de publicité, 15j au moins avant l'ouverture de la procédure de participation par voie électronique et pendant sa durée. C'est l'autorité compétente pour prendre la décision qui procède à la synthèse des observations du public (articles L. 123-19 et R. 123-46-1 du code de l'environnement).

4. Délai de la décision spéciale permettant l'anticipation de travaux soumis à permis de construire relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale : L'article 56 de la loi ASAP prévoit que le préfet par décision spéciale, puisse après délivrance du permis de construire (et donc après évaluation environnementale du projet quand il y a lieu), après consultation du public, autoriser le lancement des travaux soumis à PC relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale, aux frais et risques du pétitionnaire. Cette décision spéciale ne peut intervenir que si dans l'autorisation il n'y a ni rubrique de la nomenclature IOTA ni procédure embarquée (espèces, défrichement, etc.) ce qui ne nous concerne que très peu. Le Préfet dispose de 4 jours à compter de la fin de la consultation du public pour prendre cette décision spéciale sur la possibilité de commencer les travaux par anticipation.

5. Meilleure articulation entre les procédures de permis de construire et d'enregistrement ICPE : L'article 56 de la loi ASAP vise à lever une difficulté possible d'articulation entre le droit de l'urbanisme et la procédure d'enregistrement ICPE. En effet, si le préfet décide tardivement d'instruire une demande d'enregistrement ICPE suivant la procédure d'autorisation environnementale et si le permis de construire a déjà été délivré, alors a posteriori il l'a été illégalement, puisqu'il n'a pas fait l'objet d'une évaluation environnementale du projet. Dès lors il a été décidé que l'autorité en charge de l'urbanisme sera mieux informée de l'avancement de la procédure environnementale et que ses propres délais d'instruction seront sécurisés sans retarder pour autant le délai global du dossier.

6. Adaptation réglementaires dues à l'intégration dans l'autorisation environnementale de la procédure de dérogation possible au SDAGE pour les « projets d'intérêt général majeur » : L'article 60 de la loi ASAP a intégré à l'autorisation environnementale la procédure de dérogation possible aux (SDAGE) pour les « projets d'intérêt général majeur ». Cette procédure était originellement menée par le préfet coordonnateur de bassin. Il est donc nécessaire d'avoir l'avis conforme du préfet coordonnateur de bassin dans la nouvelle procédure. Il n'est pas nécessaire de rajouter de pièces au dossier puisque ce sont les intérêts liés aux IOTA qui sont en jeu et qui sont déjà prévus dans le dossier.

7. Simplification et raccourcissement des renouvellements d'autorisations environnementales : La création de l'autorisation environnementale a unifié entre les ICPE et les IOTA les modalités de renouvellement des autorisations. La réglementation prévoyait un délai de deux ans avant la fin de l'autorisation pour que l'exploitant puisse demander le renouvellement sans avoir à reprendre à zéro toute la procédure. A l'usage, ce délai apparaît trop long. L'article R. 181-49 du Code de l'environnement prévoit désormais que la demande du titulaire de prolonger ou de renouveler une autorisation environnementale doit être adressée au Préfet au moins six mois (et non plus deux ans) avant la date d'expiration de l'autorisation.

8. Harmonisation des dispositions relatives aux capacités techniques et financières pour le régime d'enregistrement : Depuis 2019, les capacités techniques et financières figurant dans le dossier de demande d'autorisation environnementale sont celles qui doivent être effectives au moment de la mise en service de l'installation (elles peuvent en effet ne pas être effectives au moment du dépôt de la demande). Le décret prévoit la même obligation pour le régime d'enregistrement (article R. 512-46-4 du Code de l'environnement). En effet, là où auparavant était demandé le renseignement des capacités techniques et financières de l'exploitant est désormais attendue une description de ces capacités ou, « *lorsque ces capacités ne sont pas constituées au dépôt de la demande d'enregistrement, les modalités prévues pour les établir au plus tard à la mise en service de l'installation* », laissant ainsi davantage de temps au pétitionnaire pour apporter la preuve de ses capacités sans ralentir la procédure d'enregistrement.

9. Amélioration de l'information des ICPE en cas de non-conformité sur des installations soumises à déclaration avec contrôle : Le décret vise à améliorer le dispositif du régime de déclaration avec contrôle périodique en prévoyant que :

- L'organisme agréé chargé de réaliser le contrôle doit informer l'inspection des installations classées en cas de non-conformité majeure ;
- Les non-conformités majeures devront être distinguées dans les rapports ;

- Quelques simplifications seront apportées (suppression d'un double exemplaire et envoi dématérialisé possible) ;
- Des délais plus courts seront laissés à l'organisme pour alerter les autorités sur une non-conformité majeure susceptible d'être non traitée par l'exploitant.

10. Non usage du CERFA « autorisation environnementale » en cas de téléprocédure : Le décret apporte une précision sur les modalités de dépôt d'une demande d'autorisation environnementale : le formulaire CERFA n° 15964*01 n'est pas requis lorsque la demande est déposée par téléprocédure sur le portail « Guichet Unique Numérique de l'environnement ».

Décision du Conseil d'Etat n° 425424 du 15 avril 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000043385960>

Le Conseil d'Etat annule le décret n° 2018-435 du 4 juin 2018 qui avait modifié la nomenclature évaluation environnementale annexée à l'article R. 122-2

Le décret précité, modifiait les rubriques de la nomenclature évaluation environnementale suivantes :

- 1 (ICPE) ;
- 27 (forages) ;
- 35 à 38 (canalisations) ;
- 39 (travaux, constructions et aménagement) ;
- 44 (équipements sportifs, culturels ou de loisirs et aménagements associés).

Volet ICPE

Arrêté du 12 janvier 2021 relatif aux meilleures techniques disponibles (MTD) applicables aux installations d'incinération et de co-incinération de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre de la rubrique 3520 et à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre des rubriques 3510, 3531 ou 3532 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorfext000043173093>

Arrêté du 27 mai 2021 modifiant l'arrêté du 22 avril 2008 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de compostage soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704463>

L'arrêté modifie l'arrêté du 22 avril 2008. Il concerne uniquement les installations ICPE soumise à autorisation (Rubrique 2780-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 75 t/j)

Pour l'ensemble de l'arrêté, c'est une simple intégration des meilleures techniques disponibles (MTD) de traitement biologique du BREF des installations de traitements de déchets (Décision d'exécution (UE) n°2018/1147).

Informations requises par lots de fabrication

- Informations nouvelles :
 - Rapport C/N, tailles des particules des déchets entrants,
 - Porosité, hauteur et largeur des andains.
- Et sur les informations relatives aux retournements et à l'humidité, possibilité ouverte de :
 - Recourir à une information alternative aux dates de retournements et d'arrosage des andains (par exemple via mesure concentration d'O₂ ou de CO₂, de la T°C des flux d'air en cas d'aération forcée),
 - Contrôler le taux d'humidité avant de charger les déchets puis de moduler ce taux en sortie de l'unité de compostage confiné.

Renforcement des prescriptions relatives à la prévention des odeurs

- Adaptation des activités de plein air aux conditions météo (notamment formation d'andains, retournement, criblage et broyage).
- Positionnement des andains par rapport à l'altitude la plus basse et les vents dominants. A défaut, utilisation de membranes de couverture semi-perméables.

Renvoi aux NEA-MTD reprises dans l'arrêté du 17 décembre 2019 relative aux MTD applicables aux installations IED de traitement de déchets (rubrique 3532)

Les niveaux d'émissions autorisés sont les plus contraignants des deux arrêtés (rejets canalisés dans l'atmosphère comme dans les eaux).

Les délais d'application sont liés aux dates d'application du BREF soit dans l'immense majorité des cas :

- Au **17 août 2022 pour les installations existantes**,
- Dès le lendemain de la publication de l'arrêté pour les installations nouvelles autorisées après le 17 août 2018 (date de décision d'exécution du BREF, directement applicable).

Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714412>

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation soumises à déclaration sous la rubrique n° 2781-1

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714651>

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique n° 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714543>

Pour la méthanisation, 2 arrêtés types ont été publiés au Journal Officiel et ils concernent respectivement les installations soumises à :

- **Autorisation** (Rubrique 2781-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 10 novembre 2009
- **Enregistrement** (Rubrique 2781-2b : Installation traitant une quantité de matières inférieure à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 12 août 2010

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane,...).

A RETENIR les éléments suivants :

- La distance entre l'installation de méthanisation et les riverains passe de 50 m à 200 m pour les nouvelles installations ;
- Les systèmes d'épuration du biogaz en biométhane sont conçus, exploités, entretenus et vérifiés afin de limiter l'émission du méthane dans les gaz d'effluents à :
 - o « – 2 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane inférieure à 50 Nm³ /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 1 % en volume du biométhane produit ;
 - o « – 1 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane supérieure à 50 Nm³ /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 0,5 % en volume du biométhane produit.
- Surveillance de l'installation et astreinte.
Lorsque la surveillance de l'exploitation est indirecte, celle-ci est opérée à l'aide de dispositifs connectés permettant au service de maintenance et de surveillance d'intervenir dans un délai de moins de **30 minutes** suivant la détection de gaz, de flamme, ou de tout phénomène de dérive du processus de digestion ou de stockage du percolat susceptible de provoquer des déversements, incendies ou explosions. L'organisation mise en place est notifiée à l'inspection des installations classées. »
- Les modalités d'application des arrêtés diffèrent si les installations de méthanisation ont été **autorisées** avant le 1/07/2012 et avant le 1/07/2021.

Décret n° 2021-976 du 21 juillet 2021 modifiant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852158>

Publics concernés : exploitants d'ICPE relevant des rubriques 2910 et 2921.

Objet : modification de la nomenclature des ICPE.

Entrée en vigueur : le 1er septembre 2021.

Ce décret modifie l'intitulé de la rubrique 2921 (refroidissement évaporatif par dispersion d'eau dans un flux d'air généré par ventilation naturelle ou mécanique/ tours aéroréfrigérées) et introduit le régime de la déclaration pour la récupération de chaleur par dispersion d'eau dans des fumées émises à l'atmosphère. Pour la rubrique 2910 (appareil à combustion), il supprime la référence « sur le site » pour

le calcul de la puissance thermique nominale, cette notion n'existant pas pour les régimes de l'enregistrement et de la déclaration.

Décret n° 2021-1096 du 19 août 2021 modifiant diverses dispositions relatives aux sols pollués et à la cessation d'activité des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043950145>

Publics concernés : exploitants d'ICPE, collectivités, particuliers, administration.

Objet : ICPE, cessation d'activité, sols pollués, secteurs d'information sur les sols.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er juin 2022, à l'exception des articles 2, 3, 4, 21 et 27, qui entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : l'article 57 de la loi n° 2020-1525 d'accélération et de simplification de l'action publique a modifié les articles L. 512-6-1, L. 512-7-6 et L. 512-12-1 du code de l'environnement en instaurant, dans le cadre de la procédure de cessation d'activité d'une installation classée pour la protection de l'environnement, l'obligation pour les exploitants de faire attester, par une entreprise certifiée dans le domaine des sites et sols pollués, ou disposant de compétences équivalentes en matière de prestations de services dans ce domaine, la mise en œuvre des opérations relatives à la mise en sécurité du site, ainsi que, le cas échéant, de l'adéquation des mesures proposées pour la réhabilitation du site, puis de la mise en œuvre de ces dernières.

Ce décret définit les modalités d'application de cette obligation et révisé en conséquence la procédure de cessation d'activité. Il modifie également certaines dispositions relatives aux secteurs d'information sur les sols. Enfin, il précise les modalités d'application du transfert de tiers demandeur à un autre tiers demandeur, instauré par ce même article 57.

Ainsi, l'exploitant devra non seulement prévoir la mise en sécurité du site et mettre en œuvre sa réhabilitation, laquelle comme auparavant est liée au nouvel usage envisagé pour le site mais devra également donc recourir à un bureau d'étude spécialisé pour certifier les procédures engagées. Ces entreprises devront avoir été certifiées conformément à un arrêté interministériel.

L'attestation de mise en sécurité est communiquée à l'inspection des ICPE, pour attester que le site a été mis en situation de ne plus générer de risque de pollution résiduelle.

Par ailleurs le décret organise aussi des règles propres à une réduction d'activité. Ainsi si la cessation correspond à l'arrêt total (sortant ainsi le site de la nomenclature ICPE), mais une réduction d'activités (sortie de certaines activités du site, sauf si elle dépend d'une modification de la nomenclature) elle-même pour conduire à l'application des règles de cessation d'activité.

Dans un délai de 6 mois suivant le fait générateur d'arrêt définitif enclenchant la procédure de cessation un mémoire portant sur la réhabilitation devra être déposé (auparavant le délai était apprécié au cas par cas) avec un contenu fixé par le décret et accompagné de l'attestation d'adéquation des mesures proposées. Le silence de l'administration pendant 4 mois vaut acceptation des mesures proposées tant sur la phase de travaux que de surveillance.

Le demandeur peut aussi demander un report de la phase de réhabilitation mais le silence de l'administration pendant 4 mois vaudra au contraire cette fois un rejet de la demande.

Volet IOTA

Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Publics concernés : porteurs de projets, services de l'Etat.

Objet : modification des articles R. 211-29 et R. 211-30 du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des [articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement](#).

Entrée en vigueur : lendemain de sa publication.

Le décret modifie les articles R. 211-29 et R. 211-30 du code de l'environnement et la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature relative aux installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) ayant une incidence sur l'eau ou le fonctionnement des écosystèmes aquatiques, dite nomenclature « loi sur l'eau », dans un objectif de simplification des procédures applicables à l'épandage des boues et d'autres effluents. Cette réforme a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes et à clarifier le périmètre d'application de la rubrique 2.1.4.0 notamment vis-à-vis de l'épandage d'effluents issus d'installations soumis à autorisation ou enregistrement au titre de la nomenclature des installations classées annexée à l'article R. 511-9.

Arrêté du 9 juin 2021 fixant les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau, y compris en ce qui concerne les modalités de vidange, relevant de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043936142>

Publics concernés : tout public, maîtres d'ouvrages publics et privés, collectivités territoriales, services déconcentrés de l'Etat.

Objet : définition des prescriptions techniques générales applicables aux IOTA soumis à autorisation ou à déclaration de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'[article R. 214-1 du code de l'environnement](#) (dite nomenclature « eau »).

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, sauf dispositions spécifiques contenues dans le texte lui-même, notamment pour certains plans d'eau existants. Cet arrêté fixe les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau et à leur vidange.

Il abroge les deux arrêtés de prescriptions générales précédents du 27 août 1999 relatifs l'un à la création de plans d'eau et l'autre aux vidanges de plans d'eau. Les plans d'eau en lit mineur visés par le présent arrêté sont ceux barrant à la fois le lit mineur et une partie du lit majeur d'un cours d'eau. Les dates d'interdiction de remplissage d'un plan d'eau visées dans le présent arrêté ne font pas opposition à d'éventuelles prescriptions au titre de la sécheresse prises localement. L'application des dispositions de cet arrêté aux plans d'eau existants est précisée à l'article 1er.

VOLET SANCTIONS IOTA ET ICPE

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

- Ajout d'une nouvelle sanction pénale aux sanctions visant ICPE et IOTA : ***Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable***
Insertion d'un art L. 173-3-1: « *Lorsqu'ils exposent directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, les faits prévus aux articles L. 173-1 et L. 173-2 sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans. »*- **Idem pour le non-respect de la réglementation déchets et après mise en demeure** *Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable*
« *X. - Lorsqu'il expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, le non-respect d'une mise en demeure au titre du I de l'article L. 541-3 est puni de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans. »*- A noter : le tribunal peut également imposer au condamné de procéder à la restauration du milieu naturel
- **Champ d'application plus sévère de la récidive** (nouvel article L 173-13 dans le code de l'environnement) qui intégrera divers délits dont celui de délit aquatique+ délit de pollution piscicole : en clair en cas de condamnation à l'un puis condamnation à l'autre = récidive
« *Les délits définis aux 2° et 3° de l'article L. 173-3, aux articles L. 216-6, L. 218-11, L. 218-34, L. 218-48, L. 218-64, L. 218-73, L. 218-84, L. 226-9, L. 231-1 à L. 231-3, L. 415-3, L. 415-6, L. 432-2, L. 432-3 et L. 436-7 du présent code ainsi qu'à l'article L. 512-2 du code minier sont considérés, au regard de la récidive, comme une même infraction. » ;*- Création au sein du code de l'environnement d'un Titre III « DES ATTEINTES GÉNÉRALES AUX MILIEUX PHYSIQUES » avec des sanctions pénales très fortes mais en cas de dommages graves : En cas de rejets donnant lieu à dommage ayant des effets nuisibles graves et durables dont il doit être démontré qu'il est la conséquence d'une violation délibérée d'une obligation de prudence ou de sécurité par la réglementation (**art L231.1 du code de l'environnement**)
Idem en cas de dégradation substantielle de la faune, flore, air, sol ou eau suite à un non-respect de la réglementation déchets (**art L231.2 du code de l'environnement**)
Et l'introduction du fameux écocide en ces termes

« Art. L. 231-3. - Constitue un écocide l'infraction prévue à l'article L. 231-1 lorsque les faits sont commis de manière intentionnelle.

« Constituent également un écocide les infractions prévues à l'article L. 231-2, commises de façon intentionnelle, lorsqu'elles entraînent des atteintes graves et durables à la santé, à la flore, à la faune ou à la qualité de l'air, du sol ou de l'eau.

« La peine d'emprisonnement prévue aux articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à dix ans d'emprisonnement.

« La peine d'amende prévue aux mêmes articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à 4,5 millions d'euros, ce montant pouvant être porté jusqu'au décuple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction.

« Sont considérés comme durables les effets nuisibles sur la santé ou les dommages à la flore, à la faune ou à la qualité des sols ou des eaux superficielles ou souterraines qui sont susceptibles de durer au moins sept ans.

« Le délai de prescription de l'action publique du délit mentionné au premier alinéa du présent article court à compter de la découverte du dommage. » ;

DECHETS

Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorf/text/000043294613>

Texte pris en application de la [loi AGECE](#) pour assurer la transposition réglementaire de la directive-cadre "déchets" de 2008 (modifiée en 2018) et du règlement sur les polluants organiques persistants (dits "déchets POP").

Objectif 1 : faciliter davantage la valorisation, notamment en remblayage dans des projets d'envergure, et mettre en œuvre la traçabilité par la mise en place d'un registre national des terres excavées et sédiments garant de leur traçabilité.

Au titre de l'article R. 541-43 du code de l'environnement, les gestionnaires de déchets étaient tenus d'alimenter un registre chronologique conservé pendant au moins trois ans. L'obligation s'étend désormais aux terres excavées et sédiments (nouvel art 541-43-1) de façon à venir nourrir la base de données électroniques centralisée, dénommée "*registre national des terres excavées et sédiments*". Ces informations seront ainsi consignées dans un registre dématérialisé, à leur production, lors de leur traitement (tri, dépollution, contrôle, préparation en vue de la réutilisation, etc.) et lors de leur utilisation finale, notamment par l'aménageur qui les utilisera en remblayage. Ce registre centralisé permettra de conserver la mémoire de ces mouvements de terres et, notamment "d'identifier précisément la destination ou le lieu de valorisation des terres excavées et sédiments".

Sont concernés les terres excavées et sédiments "*dès lors qu'ils sont extraits de leur emplacement d'origine et ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation, qu'ils aient ou non le statut de déchet*". Le décret définit le "site d'excavation", comme correspondant "à l'emprise des travaux", ou, le cas échéant, "*à l'emprise foncière placée sous la responsabilité de l'exploitant*" de l'installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE), dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de 30 km entre l'emplacement de leur excavation et celui de leur utilisation. Et pour les sédiments, "*à l'emprise de l'opération de dragage et des berges du cours d'eau*".

Bénéficient d'une dérogation les producteurs de terres excavées issues d'une opération d'aménagement ou de construction produisant un volume total de terres excavées "inférieur à 500 m³".

Objectif 2 : moderniser le Bordereau de suivi des déchets dangereux

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP. Le ministre chargé de l'environnement met en place une base de données électronique centralisée, dénommée "*système de gestion des bordereaux de suivi de déchets*".

Toute personne qui produit des déchets dangereux ou des déchets POP, tout collecteur de petites quantités de ces déchets, toute personne ayant reconditionné ou transformé ces déchets et toute personne détenant des déchets dont le producteur n'est pas connu et les remettant à un tiers émet, à cette occasion, un bordereau électronique dans le système de gestion des bordereaux de suivi de déchets.

Lors de la réception et de la réexpédition des déchets, le transporteur et la personne qui reçoit les déchets complètent le bordereau électronique.

Alerte : Si la personne qui reçoit des déchets en refuse la prise en charge, elle en avise sans délai, en mentionnant dans le bordereau électronique le motif de refus, l'expéditeur initial dans le cas mentionné au troisième alinéa ci-dessus, l'émetteur du bordereau électronique ainsi que, le cas échéant, les autorités chargées de son contrôle, de celui de l'expéditeur initial et de celui de l'émetteur.

Si elle en accepte la prise en charge, elle en avise l'expéditeur initial dans le cas prévu au troisième alinéa et l'émetteur, en mentionnant dans le bordereau électronique le traitement subi par les déchets, dans un délai d'un mois à compter de leur réception. Si le traitement est réalisé après ce délai, elle met de nouveau à jour le bordereau électronique dès que le traitement a été effectué.

Exclusions : les ménages, les personnes qui remettent des huiles usagées à des ramasseurs agréés ou un véhicule hors d'usage à une installation de traitement agréée, celles qui ont notifié un transfert transfrontalier de déchets et celles admises à déposer des déchets dangereux dans des déchetteries ou qui les remettent à un collecteur de petites quantités de déchets dangereux. En sont également exclues celles qui les remettent à un éco-organisme. Dans ce cas, le bordereau est émis par l'éco-organisme ou le producteur, importateur ou distributeur qui a mis en place le système individuel.

Des sanctions pénales sont introduites pour non-respect de ces dispositions.

Entrée en vigueur reportée au 1er janvier 2022 *"de façon à permettre de développer et de mettre en service les télé-services concernés, et à permettre aux entreprises d'adapter leurs systèmes d'information".*

Décret n° 2021-345 du 30 mars 2021 relatif au contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043305881>

Applicable aux ICPE des rubriques 2760-2 ou 2771 équipées de systèmes vidéo

Ce décret, encadre le contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux. Le texte précise les conditions d'application de l'article 116 de la loi AGECE qui impose l'installation d'un dispositif de vidéosurveillance pour assurer le contrôle du respect de la hiérarchie des modes de traitement et éviter l'élimination de déchets recyclables (art L. 541-30-3 du code de l'environnement).

Il vise les installations de stockage de déchets de la rubrique ICPE 2760-2-b et les installations d'incinération de déchets non dangereux (rubrique 2771). Il ne s'applique pas aux installations exclusivement utilisées pour les déchets que l'exploitant produit, ni aux déchargements de déchets liquides, de terres excavées ou de sédiments.

Le principe : filmer le contenu des camions et leur plaque d'immatriculation : L'exploitant doit mettre en place un dispositif vidéo mobile ou fixe afin d'enregistrer les opérations de déchargement pour identifier le contenu qui est déchargé et la plaque d'immatriculation de chaque véhicule de déchargement. Les données (date, heure d'enregistrement et emplacement de la caméra), doivent être conservées numériquement pendant un an. Elles sont ensuite effacées automatiquement, à l'exception de celles nécessaires aux besoins d'une procédure judiciaire ou administrative.

En revanche, aucune information sonore et aucune information biométriques relatives aux personnes susceptibles d'être filmées ne peuvent être enregistrées.

Le texte fixe aussi à dix jours calendaires la période d'indisponibilité annuelle maximale de la vidéosurveillance. Cette période est portée à 20 jours pour les décharges dotées d'un quai de débarquement mobile. « *Toute indisponibilité du dispositif ne peut excéder cinq jours consécutifs* », précise le décret qui impose la tenue d'un journal recensant ces périodes.

L'accès aux données est limité au personnel de l'installation habilité par l'exploitant, aux agents de l'État habilités à constater les infractions en matière de gestion des déchets (agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents de la DGCCRF, agents des douanes, etc.) et, de façon plus encadrée, aux auditeurs qui effectuent une mission à la demande de l'exploitant. Les données sont accessibles sur site et sont transmises sous une forme utilisable à la demande des personnes mentionnées à l'article D. 541-48-11 du code de l'environnement.

Le texte prévoit une consultation des organes représentatifs du personnel préalablement à l'installation du dispositif.

Des panneaux à l'entrée de l'installation doivent signaler la présence du dispositif et les modalités du contrôle par vidéo sont signalées par des panneaux. Il en est de même dans les locaux filmés.

L'exploitant doit aussi informer ses salariés et s'assurer que les producteurs, détenteurs et transporteurs des déchets réceptionnés informent leur personnel.

Cette nouvelle réglementation s'applique depuis le 1er juillet 2021.

Décret n° 2021-380 du 1er avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327059>

Il concerne les producteurs ou détenteurs de déchets mettant en œuvre une sortie du statut de déchet. Le décret complète les dispositions réglementaires relatives à la sortie du statut de déchet par transposition de la directive 2018/851 et en application de l'article 115 de la loi AGECE. Il permet que des installations non classées pour la protection de l'environnement (ICPE) ou au titre de la loi sur l'eau (IOTA) puissent effectuer une sortie de statut de déchet, sans préjudice de l'application des dispositions de la nomenclature ICPE. Il définit également l'encadrement du contrôle de la sortie du statut de déchet par un tiers.

Le dispositif supprime l'exigence de passage par une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE) ou par une installation IOTA pour la sortie du statut de déchet. Il prévoit aussi, pour certains flux de déchets ou pour certaines installations, le contrôle par un tiers du respect des conditions de la sortie du statut de déchet et prescrit que ce contrôle par un tiers est obligatoire pour la sortie du statut de déchet des déchets dangereux, des terres excavées et des sédiments.

Objectif 1 : définir le cadre de sortie de statut de déchet : Désormais, "*tout producteur ou détenteur de déchets*" (ou plusieurs d'entre eux) – et plus seulement les exploitants d'ICPE ou d'installation IOTA – peut demander à l'autorité compétente de fixer des critères pour que des déchets qu'il produit ou détient cessent d'avoir le statut de déchets.

Critères de sortie de statut de déchet. Le texte précise les critères de sortie de statut de déchet. Ceux-ci incluent les déchets autorisés utilisés en tant qu'intrants pour l'opération de valorisation, les procédés et techniques de traitement autorisés, les critères de qualité applicables aux matières issues de l'opération de valorisation qui cessent d'être des déchets, conformément aux normes applicables aux produits - y compris, si nécessaire, les valeurs limites pour les polluants - les exigences pour les systèmes de gestion ainsi que l'exigence d'une attestation de conformité. Ils peuvent également inclure un contrôle par un tiers, le cas échéant accrédité.

Ces critères restent fixés par arrêté du ministre chargé de l'environnement, à l'exception des matières fertilisantes (Code rural, art. L. 255-1), dont les critères sont fixés conformément aux dispositions de ce code. Ils peuvent être fixés pour une durée déterminée.

Attestation de conformité. Le producteur ou détenteur de déchets qui met en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet établit, pour chaque lot de substances ou objets qui ont cessé d'être des déchets, une attestation de conformité. Il en conserve une copie pendant au moins cinq ans et pendant la durée prévue par l'arrêté fixant les critères de sortie de statut de déchet. Il la tient à disposition de l'autorité compétente et des agents mentionnés à l'article L. 541-44 du code de l'environnement (officiers et agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents des douanes et de la DGCCRF, gardes champêtres, etc.).

Système de gestion de la qualité. Le décret précise que le "*système de gestion de la qualité*" défini par arrêté du ministre chargé de l'environnement, que doit appliquer la personne mettant en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet, doit désormais permettre "de prouver le respect des critères de fin du statut de déchet, notamment en termes de contrôle et d'autocontrôle de la qualité, et, le cas échéant, d'accréditation".

Alerte : Les producteurs de terres excavées et sédiments qui produisent un volume de terres excavées et sédiments inférieur à 500 m³, extraits d'un site pour lequel aucune activité humaine historique pouvant conduire à une pollution ou spécificité géologique n'est connue, sont dispensés de la mise en œuvre de cet échantillonnage.

Arrêté du 1er avril 2021 modifiant l'arrêté du 19 juin 2015 relatif au système de gestion de la qualité mentionné à l'article D. 541-12-14 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327091>

L'arrêté définit les critères de contrôle

- **1er contrôle est opéré** lors de la première année de mise en œuvre de la procédure de sortie du statut de déchet, visant les éléments du manuel de qualité
- **Contrôle par un tiers soit " une personne impartiale et objective dans l'exercice de son activité, indépendante notamment de la personne réalisant l'opération de valorisation du déchet"**), précisant les dispositions applicables aux producteurs ou détenteurs de déchets dangereux, de terres

excavées ou de sédiments qui mettent en œuvre une opération de valorisation de ces éléments. Le tiers fournit après chaque contrôle un rapport d'expertise à la personne réalisant l'opération de valorisation. Il est tenu de signaler au préfet toute non-conformité, qui entraîne un déclassement des lots concernés, qui conservent alors le statut de déchet. Conservation des rapports pour l'administration ou en cas de contrôle.

- **Périodicité de ce contrôle** le contrôle de l'opération de valorisation a lieu au moins une fois tous les trois ans, ou tous les dix ans pour les personnes morales dont le système de "management environnemental" pour un domaine d'application incluant l'établissement a été certifié conforme à la norme internationale ISO 14001 ainsi que pour les installations exploitées par une organisation bénéficiant d'un enregistrement en application du règlement (CE) n° 1221/2009.
- **Contrôles supplémentaires** possibles par l'administration ou tout autre organisme mandaté par l'État aux frais de la personne réalisant l'opération de valorisation.
- **Autocontrôle.** Le personnel compétent défini par le manuel qualité met en œuvre des procédures d'autocontrôle de l'opération de valorisation (contrôles, analyses et tout autre document permettant de vérifier et de certifier la conformité des déchets entrants dans l'opération de valorisation, conformité de l'opération de valorisation, y compris les retours d'information par les clients en ce qui concerne la qualité des produits, substances et objets ayant cessé d'être des déchets, ainsi que la tenue du registre chronologique de la production, de l'expédition, de la réception et du traitement des déchets et des produits et matières issus de la valorisation de ces déchets. Conservation des échantillons pendant 3 ans.

Arrêté du 31 mai 2021 fixant le contenu des registres déchets, terres excavées et sédiments mentionnés aux articles R. 541-43 et R. 541-43-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884563>

L'arrêté du 31/05/2021 dont la date d'application est le 01/01/2022. Il abroge l'arrêté du 29/02/2012 qui fixait le contenu des registres de déchets.

Arrêté du 4 juin 2021 fixant les critères de sortie du statut de déchet pour les terres excavées et sédiments ayant fait l'objet d'une préparation en vue d'une utilisation en génie civil ou en aménagement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704475>

Le présent arrêté fixe les critères dont le respect permet de faire sortir du statut de déchet des terres excavées et sédiments, en s'appuyant sur des opérations de contrôle, et si nécessaire de traitement

Décret n° 2021-821 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou de la rénovation significative de bâtiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704853>

Ce décret vise les opérations de démolition ou de rénovation significative de bâtiments suivantes :

« a) Celles dont la surface cumulée de plancher de l'ensemble des bâtiments concernés est supérieure à 1 000 m² ;

« b) Celles concernant au moins un bâtiment ayant accueilli une activité agricole, industrielle ou commerciale et ayant été le siège d'une utilisation, d'un stockage, d'une fabrication ou d'une distribution d'une ou plusieurs substances classées comme dangereuses en application de l'article R. 4411-6 du code du travail. » ;

Le décret modifie le périmètre du diagnostic en définissant le terme de rénovation significative, en particulier les types de travaux concernés et la surface du bâtiment, et en fixant des critères sur les opérations plutôt que sur les bâtiments pour inclure les opérations sur plusieurs bâtiments ne respectant pas individuellement les critères mais dont l'ampleur totale justifie la réalisation d'un diagnostic. Il modifie le contenu du diagnostic en ajoutant des informations sur la méthodologie de réalisation du diagnostic, en donnant une part plus importante aux possibilités de réemploi par un double comptage matériaux (équipements ou produits) - déchets, en prenant en compte la hiérarchie des modes de traitement des déchets et en ajoutant des indications sur les précautions de gestion des produits, équipements, matériaux et déchets pour permettre leur valorisation. Les modalités de transmission des diagnostics et formulaires de récolements au Centre scientifique et technique du bâtiment en remplacement de l'ADEME ainsi que l'exploitation de ces données à des fins statistiques.

Décret n° 2021-822 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704887>

Le décret précise les compétences nécessaires à la personne physique ou morale chargée par le maître d'ouvrage de réaliser un diagnostic portant sur la gestion des produits, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments. Il prévoit également les modalités de publicité du diagnostic par le Centre scientifique et technique du bâtiment.

Arrêté du 29 juin 2021 pris pour l'application de l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement relatif aux critères de performances d'une opération de tri des déchets non dangereux non inertes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043767744>

L'arrêté définit les critères de performance d'une opération de tri, prévus à l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement, et modalités de justification de ces critères.

Décret n° 2021-950 du 16 juillet 2021 relatif au tri des déchets de papier, de métal, de plastique, de verre, de textiles, de bois, de fraction minérale et de plâtre

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043799891>

Décret n° 2021-1199 du 16 septembre 2021 relatif aux conditions d'élimination des déchets non dangereux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060460>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux non inertes.

Objet : interdiction de stockage des déchets non dangereux non inertes valorisables, justification du respect des obligations de tri avant élimination par mise en décharge ou incinération.

Entrée en vigueur : les interdictions de stockage de déchets valorisables entrent progressivement en vigueur, du 1er janvier 2022 au 1er janvier 2030. Les obligations de justification du tri des déchets avant élimination entrent en vigueur le 1er janvier 2022.

Notice : le décret prévoit les modalités d'application des articles 6 et 10 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire concernant l'interdiction d'enfouissement des déchets valorisables et la justification du respect des obligations de tri. Il définit les déchets non dangereux considérés comme valorisables et donc interdits d'admission en installation de stockage de déchets non dangereux non inertes. Il prévoit également les modalités de justification par un producteur de déchets, pour faire éliminer ses déchets en installation de stockage ou par incinération, du respect des obligations de tri prévues par le [code de l'environnement](#). Comme prévu par l'arrêté ministériel applicable aux installations de stockage, les déchets refusés de réception dans les installations de stockage car ne respectant pas les dispositions du présent décret devront être tracés dans le registre prévu à l'article R. 541-43 pour ces installations.

Arrêté du 16 septembre 2021 pris en application des articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060484>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er janvier 2022.

Objet : contrôles des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Cet arrêté prévoit les modalités de contrôle des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes, de façon à vérifier le respect des dispositions prévues par les articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement. Il liste également les déchets admis en installation de stockage sans caractérisation de leur caractère non-valorisable.

Arrêté du 21 décembre 2021 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 contenant de l'amiante

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

Arrêté du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux et des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets »

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044638383>

Arrêté du 21 décembre 2021 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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571389>

Publics concernés : les producteurs ou expéditeurs, les transporteurs ou les collecteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de **déchets dangereux**, de déchets POP, y compris les terres excavées classées comme déchets dangereux ou déchets POP et les sédiments classés déchets dangereux ou déchets POP. Sont également concernés les importateurs et les distributeurs ayant mis en place un système individuel de collecte, les éco-organismes pourvoyant à la gestion de déchets dangereux.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux et de déchets POP prévu par l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#). Cet arrêté reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le contenu des bordereaux de suivi déchets aux [articles R. 541-45 du code de l'environnement](#), qui dès lors ne s'applique plus aux déchets visés par le présent arrêté. Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, avec notamment les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'établissement expéditeur ou détenteur, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit les courtiers en déchets dans les champs d'information du bordereau de suivi.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

Arrêté du 21 décembre 2021 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 contenant de l'amiante

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

Publics concernés : les producteurs, les expéditeurs, les collecteurs-transporteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de déchets contenant de l'amiante.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévu par l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#), pour les déchets contenant de l'amiante.

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 contenant de l'amiante. Il reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux contenant de l'amiante 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, avec les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'entreprise de travaux, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets, lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit dans les champs d'information du bordereau de suivi les courtiers et négociants en déchets, ainsi que la possibilité de nouvelles filières de traitement des déchets contenant de l'amiante.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

DECHETS /VOLET BOUES

Décret n° 2021-147 du 11 février 2021 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Objet : modification des articles [R. 211-29](#) et [R. 211-30](#) du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations,

ouvrages, travaux et activités (IOTA) soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des [articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement](#).

Principe de mélange de boues entre elles et avec des DND.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication.

- a) Le **mélange de boues de diverses STEU** dans des unités de stockage ou de traitement communs, en vue de leur épandage, est autorisé par principe et sans autorisation à avoir sous réserve que chaque gisement respecte le décret épandage de 1997 codifié + son arrêté de janvier 1998 ; nécessite de traçabilité.
- b) Le **mélange de boues avec d'autres « déchets non dangereux »** peut se faire avec l'autorisation écrite préalable de la police de l'eau sous réserve que les déchets composant le mélange pris séparément soient conformes aux prescriptions techniques de l'épandage sur les sols agricoles et dès lors que l'objet de l'opération tend à améliorer les caractéristiques agronomiques des boues à épandre : nécessité de le démontrer dans le dossier de demande et nécessaire traçabilité. Pas possible si boues polluées.

Arrêté du 20 avril 2021 modifiant l'arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043534752>

L'arrêté du 20 avril 2021 a modifié les dispositions de l'arrêté du 30 avril 2020 relatif à l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la crise de covid-19. Ces dispositions ont été complétées afin de rendre possible l'épandage de boues dans d'autres situations que celles décrites dans l'arrêté du 30 avril 2020 initial. Ainsi, il est désormais également possible d'épandre des boues dans les deux cas supplémentaires suivants :

- Les boues ont fait l'objet d'un traitement par chaulage suivi d'un stockage de 3 mois, séchage solaire ou digestion anaérobie suivie d'un stockage de 4 mois et une analyse par lot confirme un taux d'abatement en coliphages somatiques supérieur ou égal à 4 log ;
- Les boues sont obtenues après un traitement des eaux usées par lagunage ou rhizofiltration ou ont fait l'objet d'un traitement par rhizocompostage. Les boues doivent être extraites après une mise au repos du dispositif de traitement pendant au moins un an, sans que celle-ci n'entraîne de dysfonctionnement du système d'assainissement.

Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044041375>

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues et des digestats de boues.

Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- **A compter du 1er janvier 2022, $R \leq 100$ % ;**

- **A compter du 1er janvier 2024, $R \leq 80$ % ;**

- Au plus tard le **1er janvier 2026**, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

ENERGIE VERTE

Ordonnance n° 2021-235 du 3 mars 2021 portant transposition du volet durabilité des bioénergies de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043210190>

Cette ordonnance précise les critères de durabilité et de réduction des émissions de gaz à effet de serre des biocarburants, bioliquides et combustibles ou carburants issus de la biomasse. Elle concerne donc les sites qui les éléments précédemment cités.

Ordonnance 2021-236 du 3 mars 2021 portant transposition de diverses dispositions de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et de la directive

(UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité

Cette ordonnance concerne les nouvelles unités de méthanisations à compter du 01/01/2021.

Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044516724>

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

Il fixe les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel (applicable aux nouvelles installations de production/injection de biométhane, d'une production annuelle prévisionnelle inférieure à 25 GWh PCS/an soit environ 280 Nm³ bioCH₄/h) :

- Il abroge le précédent arrêté du 23 novembre 2020 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel ;
- Cependant, la seule modification notable par rapport au précédent arrêté de novembre 2020 est que la tarification ne se base plus sur les Cmax (capacité maximale d'injection, exprimée en Nm³/h)) mais sur la production annuelle prévisionnelle de biométhane exprimée en GWh PCS/an ;
- Les primes pour boues d'épuration / réseau gaz naturel concédé ou moins de 100 000 clients / impact aide ADEME restent identiques ;

Le mécanisme de réfaction trimestriel (coefficient K) est identique.

Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne, complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044590225>

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044791567#:~:text=Dans%20les%20r%C3%A9sum%C3%A9s,D%C3%A9cret%20n%C2%B0%202021%2D1914%20du%2030%20d%C3%A9cembre%202021%20portant,droit%20de%20l'Union%20europ%C3%A9enne>

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Codes des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative. Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Énergies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Énergies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC .

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

URBANISME

Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852712>

Publics concernés : Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, entreprises, particuliers.

Objet : mesures d'adaptation à la dématérialisation du dépôt et du traitement des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Le [code des relations entre le public et l'administration](#) pose le principe du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique. En matière de formalités d'urbanisme, l'application de ce principe a été différée au 1er janvier 2022 pour des motifs de bonne administration. À compter de cette date, la [loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique impose aux communes de plus de 3 500 habitants de se doter d'une télé procédure spécifique pour recevoir et instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme. Dans ce contexte, le décret prévoit les évolutions réglementaires nécessaires afin, d'une part, d'articuler le contenu du [code de l'urbanisme](#) avec les dispositions du [code des relations entre le public et l'administration](#) en matière de saisine par voie électronique et, d'autre part, de sécuriser les échanges électroniques entre les entités impliquées dans l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Arrêté du 27 juillet 2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043868646>

L'arrêté publié précise les caractéristiques que la plateforme numérique dédiée à ce service devra remplir.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Arrêté du 22 juillet 2021 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044035545>

Publics concernés : donneurs d'ordre, propriétaires d'installations, de structures ou d'équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité réalisant ou faisant réaliser des opérations comportant des risques d'exposition de travailleurs à l'amiante ; entreprises chargées de réaliser ces opérations ; opérateurs de repérage de l'amiante dans ces installations, structures ou équipements.

Objet : conditions, modalités, formalisation et traçabilité du repérage de l'amiante avant certaines opérations dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

Entrée en vigueur : l'arrêté entre en vigueur à la date du 1er juillet 2023. Les dispositions des annexes I et II relatives à la formation des opérateurs de repérage entrent en vigueur à la publication de l'arrêté.

Le donneur d'ordre, ou le propriétaire d'installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité doit faire rechercher la présence d'amiante préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre au donneur d'ordre de réaliser le marquage réglementaire des matériaux et produits contenant de l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre à l'entreprise appelée à réaliser l'opération de procéder à son évaluation des risques professionnels, et d'ajuster les mesures à mettre en œuvre pour assurer la protection collective et individuelle de ses travailleurs et prévenir la dispersion environnementale des fibres d'amiante. L'arrêté précise les situations ou conditions dans lesquelles il peut être constaté l'impossibilité de réaliser tout ou partie du repérage amiante, ainsi que les mesures que l'entreprise appelée à réaliser l'opération doit prévoir dans ce cas pour assurer la protection des travailleurs et des populations occupant ou travaillant sur ces installations, structures ou équipements.

Décret N°2021-1763 du 23 décembre 2021 portant modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044554086>

Objet : modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur à compter du 1er janvier 2022, à l'exception des modalités relatives à la commission chargée notamment de l'évaluation des valeurs mises en place par ce texte qui entrent en vigueur au plus tard le 31 janvier 2022, et des valeurs relatives aux concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires de l'atmosphère inhalée par un travailleur prévues respectivement à 4 et 0,9 milligrammes par mètre cube d'air qui entrent en vigueur à compter du 1er juillet 2023.

Ce texte abaisse en deux temps les seuils d'empoussièrement autorisés :

A partir du 1er janvier 2022 et jusqu'au 30 juin 2023, les concentrations moyennes passent respectivement de 10 à 7 et de 5 à 3,5 milligrammes par mètre cube d'air. Au 1er juillet 2023, les concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires évaluées sur une période de huit heures ne devront pas dépasser 4 mg et 0,9 mg par mètre cube d'air (article R4222-10 du Code du travail).

Les locaux des sécheurs de boues sont les principaux sites concernés pour SEF. A l'échelle de l'ensemble d'Eau France, il s'agit donc d'un risque limité par rapport aux autres risques, il ne bouscule pas nos priorités.

La première étape est de faire un état des lieux pour savoir quels sont les niveaux actuels (pour les sécheurs qui fonctionnent) ; s'il faut adapter des équipements de ventilation / traitement de l'air, cela passera alors par une collaboration avec les maîtres d'ouvrage.

Arrêté du 5 janvier 2021 portant application de l'article R. 313-32-1 du code de la route relatif à la signalisation matérialisant les angles morts sur les véhicules lourds

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042865682>

L'article R313-32-1 du code de la route impose la mise en place, sur tous les véhicules dont le poids total autorisé en charge excède 3,5 tonnes, à l'exception des véhicules agricoles et forestiers, des engins de service hivernal et des véhicules d'intervention des autoroutes, d'une signalisation visible sur les côtés ainsi qu'à l'arrière du véhicule, matérialisant la position des angles morts. Dans ce contexte, cet arrêté vient de préciser le modèle de la signalisation ainsi que ses modalités d'apposition.

Arrêté du 10 juin 2021 modifiant l'arrêté du 18 juillet 1985 relatif aux dispositifs antidérapants équipant les pneumatiques

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043944905>

Publics concernés : usagers de la route, constructeurs et équipementiers automobiles.

Objet : prise en compte des évolutions réglementaires introduites par le décret n° 2020-1264 du 16 octobre 2020 relatif à l'obligation d'équipement de certains véhicules en période hivernale et diverses corrections.

Entrée en vigueur : les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret susvisé introduit les dispositions relatives à l'obligation de détention ou de port d'équipements antidérapants visant à améliorer la sécurité et les conditions de circulation en période hivernale. Cette période hivernale définie dans le décret débute le 1er novembre et se termine le 31 mars de l'année suivante.

L'arrêté du 18 juillet 1985 susvisé autorise l'utilisation de dispositifs antidérapants inamovibles sur la période qui s'étend du samedi précédant le 11 novembre au dernier dimanche de mars de l'année suivante. Cette période étant différente de la période hivernale définie dans le décret susvisé, l'arrêté est modifié afin d'harmoniser les périodes hivernales dans les deux textes.

Arrêté du 7 avril 2021 fixant les modalités de réalisation des travaux sous tension sur les installations électriques dans le domaine de la basse tension et les références des normes applicables en la matière

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043344943>

Objet : modification des seuils de tension et de courant au-delà desquels les travaux électriques sur des installations électriques sont des travaux sous tensions nécessitant une habilitation obligatoire.

Entrée en vigueur : à date de publication au Journal Officiel (11 avril 2021).

Contenu :

Cet arrêté fixe les seuils au-delà desquels une intervention, sur ou dans le voisinage d'une installation électrique pour laquelle la mise hors tension n'a pas pu être réalisée, est considérée comme travaux sous tension :

- Sur les véhicules et les engins mobiles à motorisation thermique, électrique ou hybride ayant une énergie électrique embarquée dont la tension est supérieure à 60 volts ou dont la capacité totale de la batterie d'accumulateurs est supérieure à 275 ampères-heures
- En courant alternatif : tension supérieure à 500 V ou protection de surintensité supérieur à 63 A
- En courant continu : tension supérieure à 750 V ou protection de surintensité supérieur à 32 A

- Sur des batteries d'accumulateurs stationnaires dont la tension est supérieure à 60 V ou la capacité totale est supérieure à 27 Ampère-Heure

Les travailleurs chargés d'exécuter les travaux sous tension définis à l'article 1 sont titulaires de l'habilitation spécifique prévue à l'article R. 4544-11 du code du travail.

La conformité à la norme NF C 18-510 ou à la norme NF C 18-550 emporte conformité à cet arrêté.

LOI n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884445>

Objet : La loi a pour objectif de renforcer la prévention au sein des entreprises, de décroiser la santé publique et la santé au travail, d'améliorer la qualité du service rendu par les services de santé au travail (à travers la mise en œuvre des procédures de certification et une révision de leurs règles de certification). Outre la volonté de lutter contre la désinsertion professionnelle, la loi réorganise la gouvernance de la santé au travail en élargissant les conditions dans lesquelles le médecin du travail peut déléguer une partie de ses missions à d'autres professionnels.

Entrée en vigueur : entrée en vigueur à compter du 31 mars 2022, des décrets d'application complémentaires sont prévus.

Contenu :

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les travailleurs et assure la traçabilité collective de ces expositions. Sa durée de conservation passe à au moins 40 ans, en même temps qu'une dématérialisation. Le Comité Sociale et Economique (CSE), sa Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) s'ils existent sont consultés lors de sa mise à jour. Le Programme Annuel de Prévention liste les mesures devant être prise au cours de l'année à venir pour prévenir les risques. Le Passeport Prévention contient la liste exhaustive des formations santé et sécurité d'un salarié. Il a pour objectif de tracer les formations tout au long de la carrière d'un travailleur.

Arrêté du 30 juin 2021 relatif aux lieux de travail spécifiques pouvant exposer des travailleurs au radon

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043927231>

Objet : protection des travailleurs contre le risque d'exposition au radon dans des lieux de travail spécifiques.

Entrée en vigueur : au lendemain de sa publication au Journal officiel.

Contenu :

Par cet arrêté, le Gouvernement a défini les lieux de travail spécifiques nécessitant une évaluation du risque radon ainsi que les modalités particulières de prévention s'y appliquant. Visant principalement les lieux de travail au rez-de-chaussée et sous-sol de bâtiments mais aussi les lieux de travail spécifique hors bâtiments comme les cavités souterraines, les ouvrages d'art enterrés (tels que les barrages, les tunnels, les égouts, les châteaux d'eau, les parkings souterrains, les installations souterraines de transports urbains), les lieux de résurgence d'eaux souterraines.

L'arrêté précise les modalités de travail qui débute par l'évaluation des risques de présence de Radon en fonction de l'aération naturelle ou du système de ventilation. Des mesures complémentaires peuvent être mises en place pour réduire les niveaux de Radon mesurés, ainsi que des détecteurs de présence avec dispositif d'alerte. Si le niveau d'exposition au Radon ne peut être réduit une « zone radon » doit être identifiée et un suivi complémentaire et spécifique mis en place.

AUTRES THEMATIQUES

Arrêté du 28 janvier 2021 relatif à la détermination du plafond annuel de taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043231562>

Arrêté du 6 juillet 2021 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043946817>

Publics concernés : les exploitants des réseaux aériens, enterrés ou subaquatiques de toutes catégories (notamment les réseaux électriques, de gaz, de communications électroniques, d'eau potable, d'assainissement, de matières dangereuses, de chaleur, ferroviaires ou guidés), ainsi que les prestataires de service auxquels les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux peuvent avoir recours pour l'élaboration et le suivi des déclarations obligatoires préalables aux travaux menés à proximité de ces réseaux.

Objet : fixation pour l'année 2021 du barème hors taxes des redevances instituées par l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers.

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

L'arrêté précise, pour l'année 2021, les valeurs des termes I1, A, B, D et E utilisés dans les assiettes de calcul hors taxes des redevances mentionnées aux articles R. 554-10 et R. 554-15 du code de l'environnement.

DROIT FISCAL

Décret n° 2021-451 du 15 avril 2021 modifiant le décret n° 2020-442 du 16 avril 2020 relatif aux composantes de la taxe générale sur les activités polluantes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043386149>

Le décret modifie les composantes de la TGAP. Il prévoit que les déclarations et les paiements seront souscrits par voie électronique à compter du 1er avril 2021 pour les composantes émissions, lessives et matériaux d'extraction et à compter du 1er avril 2022 pour les composants déchets.

Il précise également les modalités applicables au règlement du solde de la composante de TGAP sur les déchets exigibles en 2020.

Il procède également à des modifications de ce décret en cohérence avec la suppression anticipée au 1er janvier 2020 de la composante huile de la taxe prévue par l'article 64 de la loi no 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021.

Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne

Complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Code des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative. Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Énergies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Énergies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC.

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des

accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

DONNEES PERSONNELLES

LOI n° 2022-52 du 24 janvier 2022 relative à la responsabilité pénale et à la sécurité intérieure
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045067923>

Modification de l'article 20, II, de la loi Informatique et Libertés – *section « mesures correctrices et sanctions »*

En cas de non-respect des obligations résultant du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), le président de la CNIL dispose de la possibilité de **rappeler au responsable de traitement ou au sous-traitant leurs obligations légales**.

Ce rappel aux obligations légales est une alternative à la mise en demeure afin de permettre pour des manquements mineurs qui ne justifient pas le prononcé de mesures publiques ou de sanctions financières de favoriser la mise en conformité des responsables de traitement et sous-traitants ayant méconnu les obligations légales qui s'imposent à eux.

Le président de la Commission a la faculté de demander la justification de la mise en conformité et peut fixer le délai de mise en conformité à vingt-quatre heures en cas d'urgence.

Ajout de l'alinéa IV, à l'article 20 de la loi Informatique et Libertés – *section « mesures correctrices et sanctions »* précisant que lorsque la formation restreinte est saisie, le président de celle-ci peut enjoindre le mis en cause de produire les éléments demandés par la CNIL. En cas d'absence de réponse à une précédente mise en demeure, il est possible pour le président **d'assortir à cette injonction une astreinte dont le montant ne peut excéder 100 euros par jour de retard**.

Il est également ajouté que la formation restreinte peut également constater qu'il n'y a plus lieu de statuer.

Création d'un nouvel article 22-1 dans la loi Informatique et Libertés – *section « mesures correctrices et sanctions »*

L'article dispose que la CNIL peut infliger une sanction selon une procédure simplifiée sous certaines conditions liées à la nature du manquement et aux garanties procédurales applicables.

Cette procédure simplifiée pourra être mise en œuvre lorsqu'aura été promulguée un Décret en Conseil d'Etat relatif à ses modalités ainsi qu'aux garanties applicables en matière de prévention des conflits d'intérêts pour les agents rapporteurs.

La procédure simplifiée pour être engagée :

- Pour infliger les mesures correctrices prévues au 1°, 2° et 7° du III de l'article 20 (dès lors que celles-ci apparaissent comme étant la réponse appropriée à la gravité des manquements constatée), il s'agit des mesures suivantes :
 - o le rappel à l'ordre
 - o l'injonction de mise en conformité avec astreinte à condition que l'astreinte n'excède pas 100 euros par jour de retard
 - o l'amende administrative à condition qu'elle n'excède pas 20 000 euros.
- Lorsque l'affaire ne présente pas de « difficultés particulières » en considération de la jurisprudence établie, des décisions précédemment rendues par la formation restreinte ou de la simplicité des questions de fait et de droit à trancher.

La procédure sera alors assurée non plus par la Commission restreinte mais par le Président de cette commission ou l'un de ses membres.

La procédure s'appuiera sur un rapport établi par un agent habilité des services de la CNIL. Le rapport sera notifié au responsable de traitement et au sous-traitant et les informe de leur possibilité de se faire représenter ou assister, de présenter des observations écrites et de demander à être entendu.

Le président de la formation restreinte ou le membre désigné pourra solliciter les observations de toute personne pouvant contribuer à son information.

La décision prise par le président de la formation restreinte ou le membre désigné ne pourront être publiques.

La formation restreinte devra alors informée de cette décision.

Sur l'amende administrative :

- Les sanctions pécuniaires prononcées dans le cadre de la procédure simplifiée peuvent s'imputer sur l'amende prononcée ultérieurement par le juge pénal pour les mêmes faits ou des faits connexes.
- L'astreinte est liquidée et le montant définitif en est fixé par le président de la formation ou le membre désigné.

Enfin, pour tout motif, le président de la formation ou le membre désigné aura la possibilité de refuser de recourir à la procédure simplifiée ou de l'interrompre. C'est le président de la CNIL qui reprendra l'instruction de l'affaire selon la procédure de poursuites classiques (article 22 de la loi Informatique et Libertés).

LOI n° 2021-998 du 30 juillet 2021 relative à la prévention d'actes de terrorisme et au renseignement

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043880698/2021-07-31/>

Modifie l'article 48 de la Loi Informatique et Libertés qui concerne le droit à l'information tel que prévu par les articles 12 à 14 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). Cette modification intègre une **exception au droit à l'information lorsque les données à caractère personnel ont été transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure qui dispose :**

*« Les autorités administratives, autres que les services de renseignement, mentionnées au I de l'article 1er de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives **peuvent transmettre aux services spécialisés de renseignement** mentionnés à l'article L. 811-2 du présent code et aux services désignés par le décret en Conseil d'Etat prévu à l'article L. 811-4, à la demande d'un de ces services, toute information, même couverte par un secret protégé par la loi, strictement nécessaire à l'accomplissement des missions de ce service et susceptible de concourir à la défense et la promotion des intérêts fondamentaux de la Nation mentionnés à l'article L. 811-3. »*

Modifie l'article 49 de la loi Informatique et Libertés qui concerne le droit d'accès tel que prévu par l'article 15 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). **Le droit d'accès ne s'applique pas à l'information transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure.**

7.2 Annexe 2 : Fiches ARS

Ce document n'est pas encore disponible, il vous sera communiqué dès que possible.

7.3 Annexe 3 : Informations agence de l'eau

[illegible]



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*



**AGENCE
DE L'EAU
RHIN-MEUSE**

L'agence de l'eau

vous informe

Édition mars 2022
CHIFFRES 2021

POURQUOI DES REDEVANCES ?

Les redevances des agences de l'eau sont des recettes fiscales environnementales perçues auprès de ceux qui utilisent l'eau et qui en altèrent la qualité et la disponibilité (consommateurs, activités économiques).

Les agences de l'eau redistribuent cet argent collecté sous forme d'aides pour mettre aux normes les stations d'épuration, fiabiliser les réseaux d'eau potable, économiser l'eau, protéger les captages d'eau potable des pollutions d'origine agricole, améliorer le fonctionnement naturel des rivières...

Au travers du prix de l'eau, chaque habitant contribue à ces actions au profit de son territoire et de la préservation de l'environnement et du cadre de vie.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous pouvez retrouver le prix de l'eau de votre commune sur www.serviceaufrance.fr

Les composantes du prix de l'eau :

- le service de distribution de l'eau potable (abonnement, consommation)
- le service de collecte et de traitement des eaux usées
- les redevances de l'agence de l'eau
- les contributions aux organismes publics (ORL, VNF, J et l'éventuelle TVA)

Le prix de l'eau est composé de :
 - le prix de l'eau potable : 1,38 € TTC
 - le prix de l'assainissement : 0,45 € TTC
 - le prix de l'énergie : 0,15 € TTC
 - le prix de la taxe d'habitation : 0,10 € TTC



FACTURE D'EAU DES MÉNAGES

pour le prix d'eau possible et de distribution des eaux usées

COMPOSANTES DE LA FACTURE D'EAU DES MÉNAGES

1,38 € TTC : millions d'euros en 2021 d'aides aux collectivités pour l'eau et les milieux aquatiques

L'agence de l'eau

redistribue l'argent pour le service d'eau potable, le service d'assainissement et le service de distribution de l'eau

Le traitement d'eau pour 1 000 litres d'eau

 NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU

Document à joindre au BPO : Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement

© 2005 Blackwell Publishing Ltd *Journal of Internal Medicine* 258: 103–110

Rapport annuel du maire ou du président du conseil d'administration sur le rôle et le statut du service public de l'eau et de l'assainissement

NOTE D'INFORMATION DE VALEUR DE L'EAU BARRAGEE

12 mars 2022

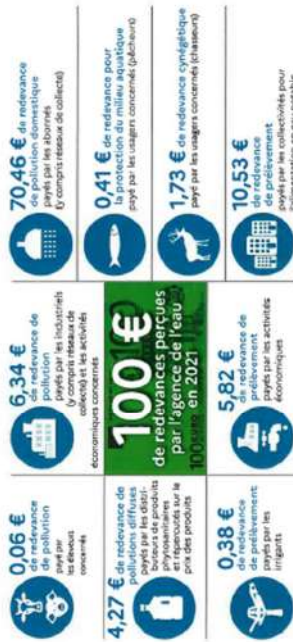
D'OU PROVIENNENT LES REDEVANCES 2021 ?

En 2021, le montant global des redevances (tous usages de l'eau confondus) perçues par l'agence de l'eau s'est élevé à près de 168 millions d'euros dont plus de 136 millions en provenance de la facture d'eau.

recettes / redevances

Qui paie quoi à l'agence de l'eau pour 100 € de redevances en 2021 ?

(chiffres exprimés d'un pourcentage pour 100 €) - source : agence de l'eau Rhin-Meuse



À QUOI SERVENT LES REDEVANCES ?

Grâce à ces redevances, l'agence de l'eau apporte, dans le cadre de son programme d'intervention, des concours financiers (subventions) aux personnes publiques (collectivités territoriales...) ou privées (acteurs industriels, agricoles, associatifs...) qui réalisent des actions ou projets d'intérêt commun au bassin ayant pour finalité la gestion équilibrée des ressources en eau. Ces aides réduisent d'autant l'impact des investissements des collectivités, en particulier, sur le prix de l'eau.

interventions / aides

Comment se répartissent les aides pour la protection des ressources en eau pour 100 € d'aides en 2021 ?

(chiffres exprimés d'un pourcentage pour 100 € d'aides en 2021) - source : agence de l'eau Rhin-Meuse, (les chiffres indiqués ne prennent pas en compte les aides de l'État national France Relance)



En complément à ces aides, l'agence de l'eau a consacré 18,7 millions d'euros supplémentaires pour les investissements dans le domaine de l'eau dans le cadre du Plan national France Relance.

Rapport annuel de mise au point du président de l'établissement public de coopération intercommunale sur la gestion de la ressource en eau et de l'assainissement

NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE

ACTIONS AIDÉES

PAR L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE EN 2021

L'année 2021 marque la troisième année du 1^{er} programme d'intervention de l'agence de l'eau Rhin-Meuse et de son contrat d'objectif et de performance 2019-2024 signé avec l'État. Des indicateurs annuels permettent de mesurer et suivre les efforts des maîtres d'ouvrage et de l'agence de l'eau en faveur des ressources en eau et des milieux aquatiques.

EN 2021...



CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'eau est un des marqueurs principaux du changement climatique.

Près de 67% du programme d'intervention de l'agence de l'eau Rhin-Meuse est consacré à l'adaptation au changement climatique en 2021 :

- services fondés sur la nature ;
- gestion et partage de la ressource ;
- économies d'eau ;
- gestion des eaux en ville ;
- étude ;
- sensibilisation ;
- communication...

au travers des projets portés par les collectivités, les acteurs économiques et les associations pour lutter contre les pollutions, restaurer les milieux aquatiques, améliorer la surveillance des milieux, sensibiliser aux enjeux de l'eau ou encore assurer la solidarité internationale.

SDAGE 2022-2027 ET PROGRAMME DE MESURES

Après les questions importantes et l'état des lieux, point de départ du diagnostic et des principaux enjeux du bassin Rhin-Meuse a été adopté le 18 mars 2022, le SDAGE 2022-2027 et donné un avis favorable au programme de mesures associé.

Ce vote permet de continuer à construire ensemble l'avenir de notre cadre de vie.



>>> eau-rhin-meuse.fr/sdage_2022_2027

Rapport annuel de mise au point du président de l'établissement public de coopération intercommunale sur la gestion de la ressource en eau et de l'assainissement

NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE



service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2021

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

RAEDERSHEIM

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés	9
1.3	Les indicateurs de performance	10
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	11
1.4	Les évolutions réglementaires	12
1.5	Les perspectives	14
2	 Présentation du service	15
2.1	Le contrat	17
2.2	L'inventaire du patrimoine	18
2.2.1	Les biens de retour	18
3	 Qualité du service	25
3.1	Le bilan hydraulique	27
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	27
3.1.2	Les volumes d'eau potable importés et exportés	27
3.1.3	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement	28
3.1.4	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement	29
3.1.5	La performance réseau calculée sur une période de relèvement (décret 2 mai 2007)	30
3.1.6	L'ILC et rendement grenelle 2	33
3.2	La qualité de l'eau	34
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	34
3.2.2	Le plan vigipirate	35
3.2.3	La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	35
3.2.4	La distribution	36
3.2.5	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	36
3.3	Le bilan d'exploitation	37
3.3.1	Les interventions sur le réseau de distribution	37
3.3.2	Les interventions en astreinte	38
3.4	Le bilan de la relation client	39
3.4.1	Le nombre de clients	39
3.4.2	Le nombre d'abonnés	39
3.4.3	Les volumes vendus	39
3.4.4	La typologie des contacts clients	40
3.4.5	Les principaux motifs de dossiers clients	41
3.4.6	L'activité de gestion clients	41
3.4.7	La relation clients	42
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement	42
3.4.9	Les dégrèvements	43
3.4.10	Le prix du service de l'eau potable	43
4	 Comptes de la délégation	47
4.1	Le CARE	49
4.1.1	Le CARE	49
4.2	Les reversements	50
4.2.1	Les reversements à la collectivité	50
4.3	La situation des biens et des immobilisations	51
4.3.1	La situation sur les compteurs	51
4.4	Les investissements contractuels	52
4.4.1	Le renouvellement	52
5	 Votre délégataire	55
5.1	Notre organisation	58

5.1.1	La Région	58
5.1.2	Nos implantations	65
5.1.3	Nos moyens humains	65
5.1.4	Nos moyens matériels	67
5.1.5	Nos moyens logistiques	68
5.1.6	Les autres moyens	69
5.2	La relation clientèle	71
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle	71
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation...	71
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	73
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients.....	75
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	78
5.2.6	Accompagner les clients fragiles.....	79
5.2.7	Informier et alerter nos clients.....	79
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	82
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement.....	83

6 | Glossaire 85

7 | Annexes 97

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire.....	99
7.2	Annexe 2 : Fonctionnement de la télérelève.....	128
7.3	Annexe 3 : Informations agence de l'eau.....	130



Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

La gestion de la crise COVID

Après une année 2020 inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique et social, SUEZ a continué en 2021 à accompagner tous ses clients dans la transition écologique et la résilience des territoires.

Dans le cadre de la lutte contre la propagation de la Covid-19 et des mesures annoncées par le gouvernement, le Groupe SUEZ a mis en place en France un **dispositif de mobilisation national** pour garantir, à la fois, la **continuité de ses activités de services** auprès de ses clients et des populations, et la protection de ses salariés. Fort de l'expérience des premières vagues de 2020, il n'a pas été nécessaire de recourir à nouveau à des plans de continuité d'activité.

Plus que jamais : protéger nos équipes et garantir la continuité de service

Comme de nombreuses entreprises essentielles à l'activité économique, SUEZ a continué à adapter ses méthodes de travail pour assurer la continuité de ses services. Pour ce faire, SUEZ a notamment mis en place un télétravail modulé selon les différentes périodes épidémiques. Pour accompagner cette organisation du travail, SUEZ a mis en place des moyens informatiques adaptés, un guide du télétravail à la disposition de ses collaborateurs en période de Covid-19 (conseils sur les gestes et posture à adopter, équilibre vie pro-perso, gestion guide sur le management à distance) et a renforcé ses formations sur les outils digitaux. Enfin, un guide des consignes de prévention Covid-19 établi en 2020 a été régulièrement mis à jour pour préciser les modalités d'application des règles sanitaires pour les métiers de l'ensemble des collaborateurs.

Une communication spécifique à la gestion de crise vers toutes les parties prenantes

Les clients particuliers ont été informés via le site www.toutsurmoneau.fr et des campagnes d'emailing pour les rassurer sur la qualité de l'eau du robinet et informer les clients les plus fragiles sur les aides financières mises en place.

Pilotage à distance des infrastructures et des services

Ces centres de pilotages intelligents qui récupèrent les données des capteurs placés sur les installations (réseau et usines) se sont révélés être des dispositifs clés pour traverser la crise sanitaire. Ils ont été un soutien pour nos collaborateurs de terrain et les garants de la continuité de service.

Une chaîne achats-logistique mobilisée

Les achats et la logistique Suez se sont mobilisés pour assurer la continuité des approvisionnements. Malgré les fermetures d'usines de fournisseurs et les perturbations du transport, la disponibilité des pièces et matières nécessaires aux interventions et au fonctionnement des installations a ainsi pu être assurée, ainsi que la distribution des équipements de protection sanitaire pour les collaborateurs.

Une digitalisation renforcée pour répondre aux demandes de nos clients consommateurs.

Les communications vers les clients ont été renforcées pour les inviter à se rendre prioritairement sur le site « Tout sur mon Eau » accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour y réaliser chaque fois que possible leurs démarches et leurs recherches d'informations. De même les clients ont été incités à privilégier le contact par mail plutôt que par téléphone.

Les clients ont plébiscité le site Tout sur mon Eau et les transactions digitales comprenant les souscriptions et résiliations d'abonnement, les déposes de relevé, les paiements par carte bancaire, les souscriptions prélèvement et mensualisation, le passage en e-facture, les demandes de contacts par formulaire email...

Innover pour se préparer aux risques à venir :

Véritables outils de protection de la santé des citoyens, le projet OBEPINE et l'offre COVID-19 City Watch proposent aux collectivités locales de mieux évaluer la circulation du virus sur leur territoire, de mieux anticiper et d'adapter les mesures sanitaires à adopter à l'échelle des quartiers.

- **Le réseau OBEPINE**

Au cours de l'année 2021 SUEZ a collaboré avec le réseau Obépine en réalisant des échantillons d'eau usées en entrée de 55 stations d'épuration exploité par le Groupe, à raison de deux fois par semaine. Cela a contribué aux indicateurs produits par le réseau Obépine auprès du Ministère de la Santé.

- **L'offre Covid-19 City Watch**

Le programme de recherche réalisé par SUEZ en 2020 a permis le développement d'un protocole performant d'analyse de l'ARN du virus SARS-CoV-2 dans les eaux usées.

Suite à cela, l'offre Covid-19 City Watch a été développée et commercialisée tout au long de l'année 2021.

Covid-19 City Watch permet la détection de l'apparition du virus sur un territoire et le suivi de sa circulation via l'analyse des eaux usées. Ce suivi peut être réalisé au niveau des stations d'épuration, de divers points du réseau d'assainissement et de divers établissements, comme notamment les groupes scolaires.

Les prélèvements sont réalisés par les agences SUEZ et les analyses sont faites en interne par Rivages Pro Tech. Le CIRSEE apporte son expertise en épidémiologie pour interpréter les résultats transmis par la suite aux collectivités et aux ARS.

En 2021, 13 contrats Covid-19 City Watch ont été signés, représentant le suivi de plus de 2 millions de personnes en France.

DISTRIBUTION

Faits marquants			
Mois	Commune	Adresse	Description
Mars	RAEDERSHEIM	1, rue des Pâquerettes	Réparation d'un point d'eau incendie
Mars	RAEDERSHEIM	16, rue des Alouettes	Réparation d'un point d'eau incendie
Mars	RAEDERSHEIM	29, rue des Prés	Réparation d'un point d'eau incendie
Août	RAEDERSHEIM	Ensemble de la Commune	Purge du réseau d'eau
Août	RAEDERSHEIM	Rue d'Ungersheim	Réfection de 2 bouches à clés
Septembre	RAEDERSHEIM	Rue des Vosges	Réalisation d'un branchement d'eau
Octobre	RAEDERSHEIM	7A, rue de Merxheim	Réalisation d'un branchement d'eau
Novembre	RAEDERSHEIM	28, rue de la Forêt	Réparation d'une fuite sur branchement d'eau

La réglementation générale sur la protection des données

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

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

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

1.2 Les chiffres clés



511 abonnés

2,50258 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³



50 375 m³ d'eau facturée

0,57 m³/km/j de pertes en réseau



95,5 % de rendement du réseau de distribution

11,5 km de réseau de distribution d'eau potable



1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2020	2021	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	1 138	1 139	Nombre	B
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	504	511	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	11,49	11,49	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,09008	2,50258	€ TTC/m³	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	102,46	95,49	%	B
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	105	105	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	- 0,08	0,67	m³/km/j	B
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	- 0,33	0,57	m³/km/j	B
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	-	-	Euros par m³ facturés	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets renforce les clauses environnementales dans les marchés publics. Tous les marchés publics devront intégrer d'ici 5 ans une clause écologique.

LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées

Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021 supprime l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives

Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics ont approuvé les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics.

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

Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

Ce décret a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes en vue de leur valorisation agricole.

Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues et des digestats de boues. Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- **A compter du 1er janvier 2022, $R \leq 100\%$;**

- **A compter du 1er janvier 2024, $R \leq 80\%$;**

- **Au plus tard le 1er janvier 2026**, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique no 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane, ...) des installations de méthanisation classées en rubrique ICPE 2781-2

Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP à travers la plateforme Trackdéchets.

1.5 Les perspectives

DISTRIBUTION

Perspectives 2021	
Adresse	Description
ENSEMBLE DE LA COMMUNE	PRESTATION DE CONTRÔLE DES POINTS D'EAU INCENDIE
ADDUCTION PAR FELDKIRCH	AMELIORATION DE LA PROTECTION INCENDIE - POSE D'UN STABILISATEUR DE PRESSION PAR EBE - OUVERTURE TOTALE DU MAILLAGE



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	01/07/2015	30/06/2025	Affermage

2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.2.1 Les biens de retour

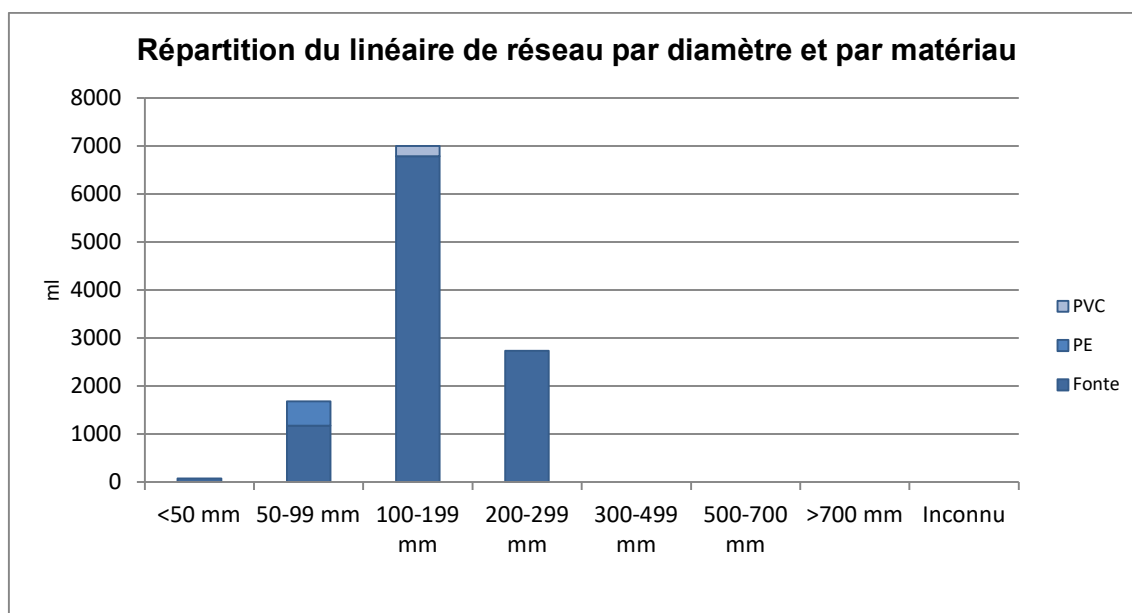
Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de la Délégation de Service Public, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont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

• LES CANALISATIONS

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	69	-	-	-	-	-	-	-	69
50-99 mm	1 177	506	-	-	-	-	-	-	1 683
100-199 mm	6 787	-	-	214	-	-	-	-	7 001
200-299 mm	2 732	-	-	-	-	-	-	-	2 732
Total	10 766	506	-	214	-	-	-	-	11 486

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	-	806	4 899	1 542	-	-	-	-	7 247
Fonte grise	69	371	1 888	1 190	-	-	-	-	3 519
PE bandes bleues	-	439	-	-	-	-	-	-	439
PE indéterminé	-	67	-	-	-	-	-	-	67
PVC bi-orienté	-	-	214	-	-	-	-	-	214
Total	69	1 683	7 001	2 732	-	-	-	-	11 486



- LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	11 485
Régularisations de plans	0
Situation actuelle	11 486

• LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Equipements de mesure de type compteur	5	5	0,0%
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	59	59	0,0%
Vannes	124	124	0,0%
Vidanges, purges, ventouses	15	15	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 :

Les branchements			
Matériau branchement avant compteur	2020	2021	N/N-1 (%)
Acier fer noir galvanisé	8	8	0,0%
Amiante ciment	-	-	0,0%
Cuivre	-	-	0,0%
Fonte	12	12	0,0%
Inconnu	3	3	0,0%
PE bandes bleues	382	386	1,0%
PE noir ou autres	80	79	-1,3%
Plomb réhabilité	-	-	0,0%
PVC	19	19	0,0%
Visités mais indétectables	1	1	0,0%

Les branchements						
Type branchement	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	475	497	504	505	508	0,6%

• LES COMPTEURS

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

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	58	1	-	59
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	432	16	-	448
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	21	1	-	22
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	1	-	-	1
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	2	-	-	2
Eau froide	Inconnu	-	1	-	-	1
Total		-	515	18	-	533

• 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	2020	2021	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	512	515	0,6%
20 à 40 mm	18	18	0,0%
Total	530	533	0,6%

• LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE

Parc compteur physique (hors divisionnaires)	Total hors divisionnaires	DN 15	DN 20-25	DN 30-32	DN 40	DN >=50
Nombre de compteurs	516	498	16	2	0	0
Nombre de compteurs équipés	511	493	16	2	0	0
Taux de compteurs équipés	99,03%	99,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%

Par télérelève fonctionnel (hors divisionnaires)	Total suivi	DN 15	DN 20-25	DN 30-32	DN 40	DN >=50
Nombre de compteurs équipés	511	493	16	2	0	0
Nombre de compteurs reçus	501	484	15	2	0	0
Taux de réception	98,04%	98,17%	93,75%	100,00%	0,00%	0,00%

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2021
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	100
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	97
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2021
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	60
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	105

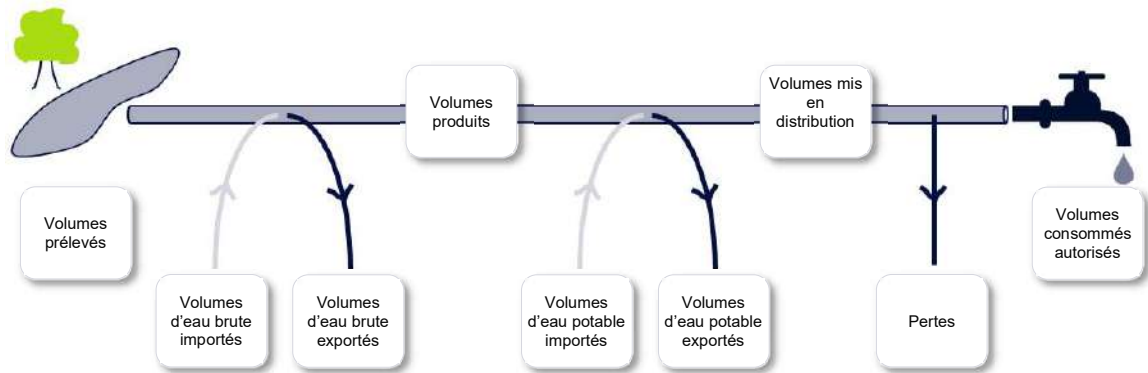


| Qualité du service

3.1 Le bilan hydraulique

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

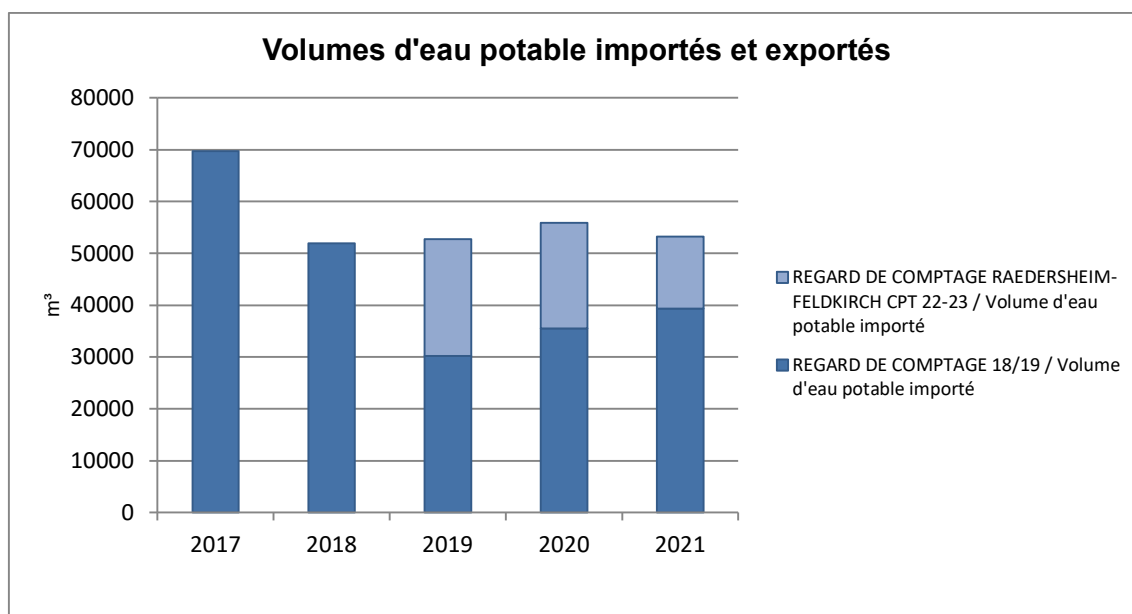
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes d'eau potable importés et exportés

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

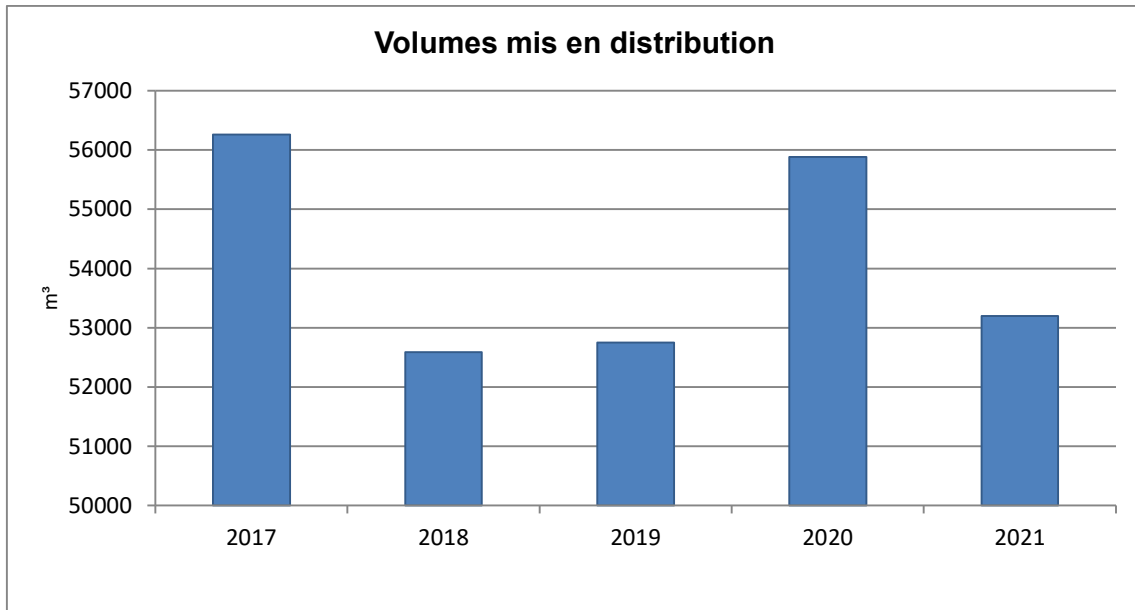
Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)							
Site	Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
REGARD DE COMPTAGE 18/19	Volume d'eau potable importé	69 674	51 944	30 190	35 489	39 344	10,9%
REGARD DE COMPTAGE RAEDERSHEIM-FELDKIRCH CPT 22-23	Volume d'eau potable importé	-	-	22 563	20 397	13 857	- 32,1%
	Total volumes eau potable importés (B)	69 674	51 944	52 754	55 886	53 201	- 4,8%



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

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

Volumes mis en distribution (m³)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	56 263	52 590	52 754	55 886	53 201	- 4,8%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	56 263	52 590	52 754	55 886	53 201	- 4,8%



3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

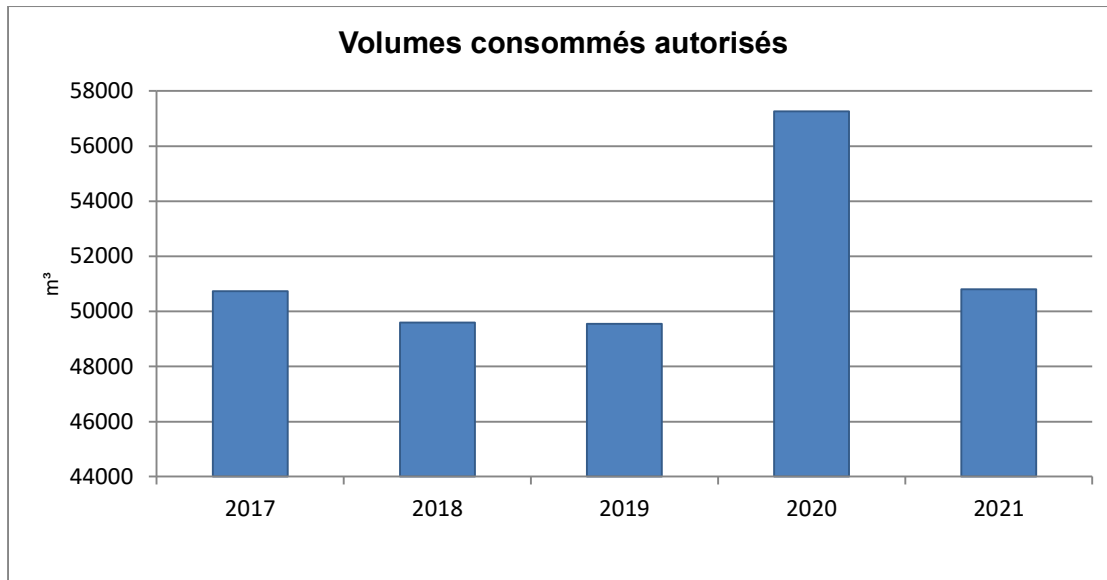
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumes consommés autorisés (m³)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	50 478	48 070	49 164	56 214	50 375	- 10,4%
- dont Volumes facturés (E')	50 478	47 902	49 164	56 189	50 375	- 10,3%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	0	168	0	25	0	- 100,0%
Volumes consommés sans comptage (F)	144	1 059	354	1 029	354	- 65,6%
Volumes de service du réseau (G)	111	465	23	19	71	273,7%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	50 733	49 594	49 541	57 262	50 800	- 11,3%



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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

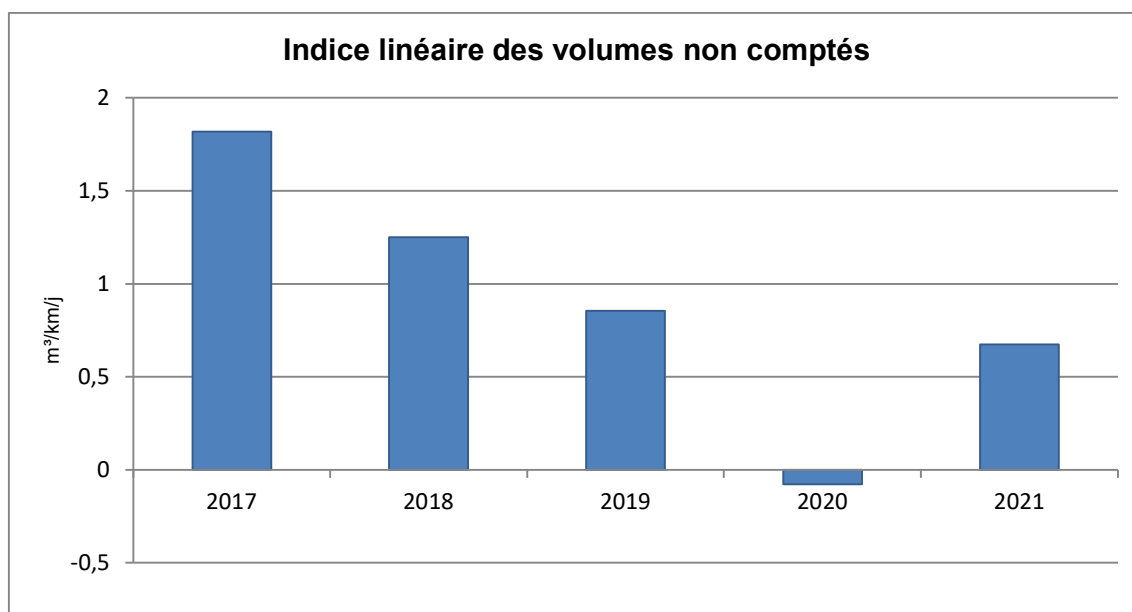
Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

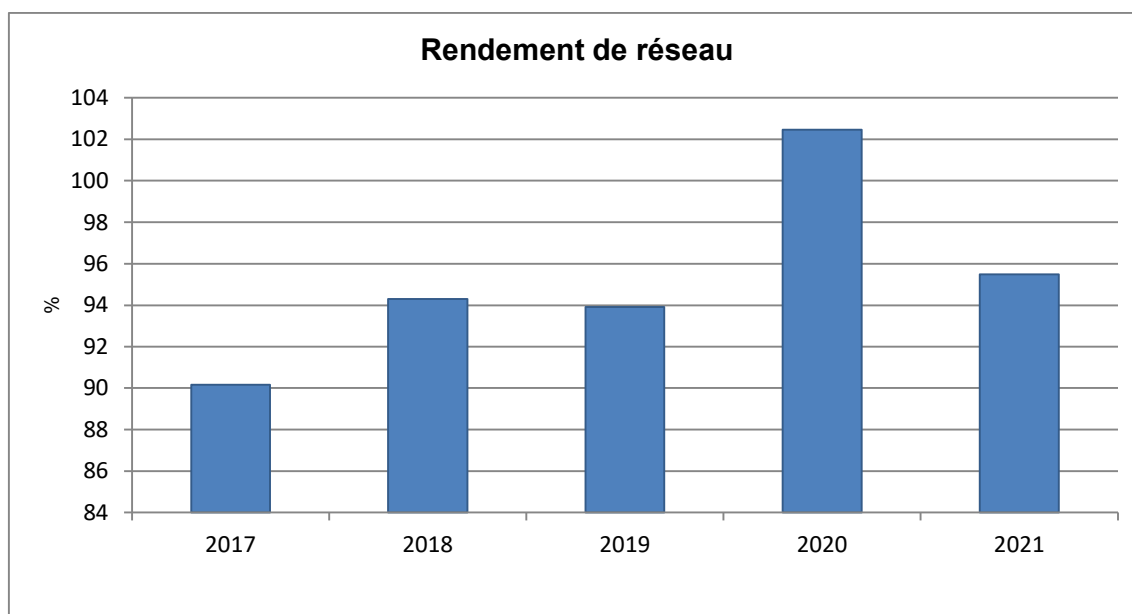
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation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

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

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	56 263	52 590	52 754	55 886	53 201	- 4,8%
Volumes comptabilisés (E)	50 478	48 070	49 164	56 214	50 375	- 10,4%
Volumes consommés autorisés (H)	50 733	49 594	49 541	57 262	50 800	- 11,3%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	5 530	2 996	3 213	- 1 376	2 401	- 274,5%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	5 785	4 520	3 590	- 328	2 826	- 961,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	8,72	9,9	11,49	11,49	11,49	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	366	365	- 0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	1,74	0,83	0,77	- 0,33	0,57	- 275,0%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	1,82	1,25	0,86	- 0,08	0,67	- 963,9%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	50 733	49 594	49 541	57 262	50 800	- 11,3%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	56 263	52 590	52 754	55 886	53 201	- 4,8%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	90,17	94,3	93,91	102,46	95,49	- 6,8%



3.1.6 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

Performance rendement de réseau	
Désignation	2021
Volumes consommés autorisés (H)	50 800
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	11,5
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	12,1
Valeur du terme fixe (N)	65
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,42
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	95,49

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.

3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

Contrôle sanitaire des ARS

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

Critères d'appréciation sanitaire

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

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

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

Modalités de gestion des risques sanitaires

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



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

3.2.4 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution						
Type	Analyses	Contrôle sanitaire				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	7	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	8	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	42	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	92	0	100,0%	0	100,0%

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

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

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	7	0	100%
Physico-chimique	2	0	100%

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2020	2021	N/N-1 (%)
Appareils de fontainerie	renouvelés	2	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	réparés	-	3	0,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	-	1	0,0%
Branchements	créés	2	2	0,0%
Branchements	modifiés	2	-	-100,0%
Branchements	renouvelés	2	3	50,0%
Branchements	supprimés	-	1	0,0%
Compteurs	déposés	1	-	-100,0%
Compteurs	posés	7	3	-57,1%
Compteurs	remplacés	5	2	-60,0%
Devis métrés	réalisés	1	6	500,0%
Enquêtes	Clientèle	17	27	58,8%
Fermetures d'eau	à la demande du client	-	1	0,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	1	1	0,0%
Remise en eau	sur le réseau	7	6	-14,3%
Réparations	fuite sur branchement	1	1	0,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	1	-	-100,0%
Autres		131	119	-9,2%
Total actes		180	176	-2,2%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève				
Indicateur	Type d'intervention	2020	2021	N/N-1 (%)
Télérelèves	Posées	11	3	-72,7%
Télérelèves	Renouvelées	33	38	15,2%

3.3.2 Les interventions en astreinte

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2020	2021	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	3	1	-66,7%

3.4 Le bilan de la relation client

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

3.4.1 Le nombre de clients

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

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

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	485	491	1,2%
Collectivités	11	11	0,0%
Professionnels	8	9	12,5%
Autres	0	0	0,0%
Total	504	511	1,4%

3.4.2 Le nombre d'abonnés

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

Nombre d'abonnés			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	502	509	1,4%
Autres abonnés	2	2	0,0%
Total	504	511	1,4%

3.4.3 Les volumes vendus

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

Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

Volumes vendus (m³)			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	52 565	48 590	- 7,6%
Volumes vendus aux collectivités	1 277	646	- 49,4%
Volumes vendus aux professionnels	2 048	170	- 91,7%
Volumes vendus aux autres clients	-	-	0,0%
Total des volumes vendus	55 890	49 406	- 11,6%

3.4.4 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	148
Courrier	20
Internet	47
Visite en agence	0
Total	215

3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	52	0
Facturation	13	10
Règlement/Encaissement	36	1
Prestation et travaux	5	0
Information	85	-
Dépose d'index	0	0
Technique eau	7	7
Total	198	18

3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	66	62	-6,1%
Nombre d'abonnés mensualisés	320	335	4,7%
Nombre d'abonnés prélevés	72	74	2,8%
Nombre d'échéanciers	3	6	100,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	1 007	1 053	4,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	18	20	11,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	24	27	12,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	0	-	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	1 049	1 100	4,9%

3.4.7 La relation clients

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

La relation clients	
Désignation	2021
Taux de prise d'appel au CRC	81,8
Satisfaction Post Contact	7,7
Pourcentage de clients satisfaits	76,8
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui
Nombre de réclamations écrites FP2E	2
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	3,9
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	1
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	18
Nombre d'arrivées clients dans la période	24
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	75

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	2020	2021	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	-	36,88	0,0%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	1 352,88	3 523,54	160,4%
Créances irrécouvrables (€)	73,62	699,13	849,6%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	-	2 950,86	0,0%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	-	120 323,57	0,0%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,06	0,6	900,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,39	2,45	528,2%

3.4.9 Les dégrèvements

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

Les dégrèvements			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	1	1	0,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	2	1	- 50,0%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0	0	0,0%
Volumes dégrévés (m³)	25	0	- 100,0%

3.4.10 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

- **LE TARIF**

Le tarif				
Détail prix eau		01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)		28,94	30,26	4,6%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)		1,39	1,77	27,3%
Taux de la partie fixe du service (%)		14,78%	12,47%	- 15,7%
Prix TTC au m³ pour 120 m³		2,09008	2,50258	19,7%
Prix HT au m³ pour 120 m³		1,98117	2,37217	19,7%

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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	28,94	30,26	4,6%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,2076	1,3457	11,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	0	0	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,1824	0,4243	132,6%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,35	0,35	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0	0	0,0%
Redevances Tiers	Autres Contrat	0	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1089	0,1304	19,7%
Redevances Tiers	Voies Navigables de France Contrat	0	0	0,0%

- **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
K en vigueur au	1,07732	1,12637	4,6%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			242,66		256,00
ABONNEMENT					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2022 au 01/01/2023	2	15,13	30,26	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	1,3457	161,48	5,5	
Part Communauté de Cnes REGION de GUEBWILLER du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,4243	50,92	5,5	
ORGANISMES PUBLICS			42,00		44,31
AGENCE DE L'EAU RHIN MEUSE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2022 au 01/01/2023	120 m³	0,35	42,00	5,5	
TOTAL HT			284,66		
MONTANT TVA (5.5 %)			15,65		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					300,31
Net à payer					300,31 €



Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

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

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 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

Le Compte Annuel de Résultat d'Exploitation est en cours de réalisation et vous sera communiqué dès que possible.

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 :

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
Surtaxe Eau 1er semestre N	15/09/2021	4 060,14
Surtaxe Eau 4e trimestre N-1	28/02/2021	5 781,19
		9 841,33

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 Déléataire 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 Déléataire, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année.

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

4.3.1 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.

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

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

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2020	2021	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	0,8%	0,8%	-0,6%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	4	4	0,0%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	512	515	0,6%
20 à 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
- 20 à 40 mm remplacés	0	0	0,0%
- 20 à 40 mm Total	18	18	0,0%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
- > 40 mm remplacés	0	0	0,0%
- > 40 mm Total	0	0	0,0%
Age moyen du parc compteur	6,1	7,1	15,7%

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	0
Réseaux	0
Branchements	9 119,57
Compteurs	0
Total	9 119,57

FONDS DE RENOUVELLEMENT

RESEAU	MONTANTS PREVUS AU CEP (base contrat) €	MONTANTS PREVUS AU CEP (actualisés) €	Solde N-1 * (1+T4M)	MONTANTS REALISES €	SOLDE €
2015	2 000	2 000	0	1 096	904
2016	4 000	3 985	901	8 631	-3 745
2017	4 000	4 043	-3 732	7 840	-7 529
2018	4 000	4 013	-7 501	2 469	-5 957
2019	4 000	4 105	-5 935	2 878	-4 708
2020	4 000	4 157	-4 686	3 447	-3 976
2021	4 000	4 131	-3 957	9 120	-8 946
TOTAL	26 000	26 434		35 481	-33 957



Votre délégataire

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

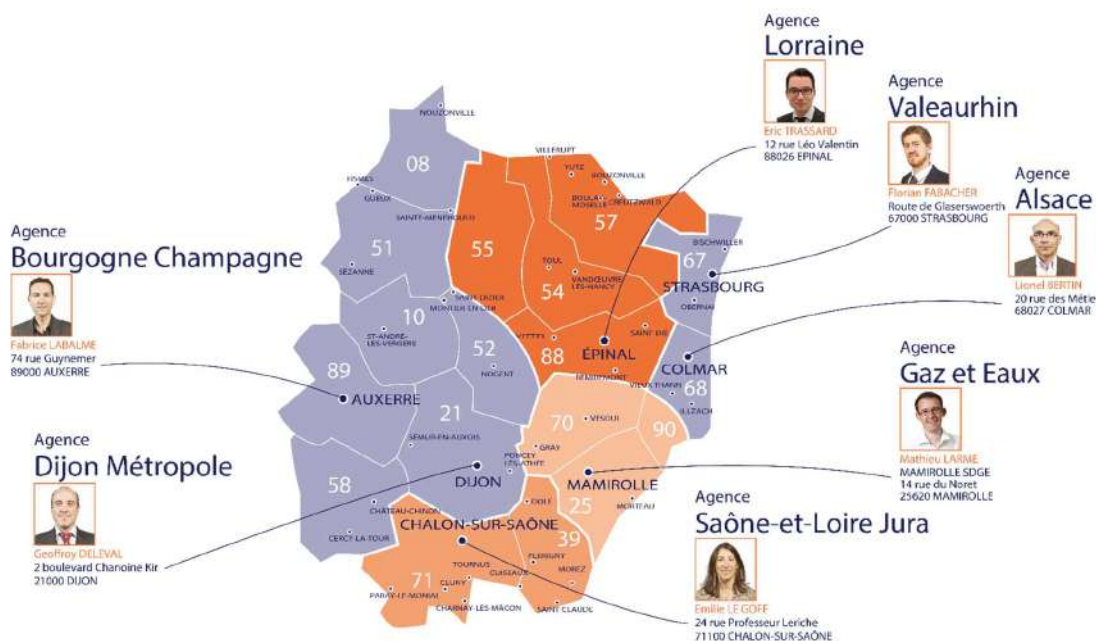
5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

**Dans la Région Est,
SUEZ Eau France regroupe :**

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

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





Pierre KLONINGER
Directeur Région Est



1 120
collaborateurs



Périmètre géographique

Grand Est
Bourgogne -
Franche-Comté



Population couverte
(Eau et Assainissement)

4 200 000
habitants



Implantation

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

Clients
Eau potable

1 200 000

Clients
Assainissement

818 000

Contrats
DSP

436

Contrats
PS

657

Usines
d'eau potable

403

Stations d'épuration

423

Postes
de relevage

1 646

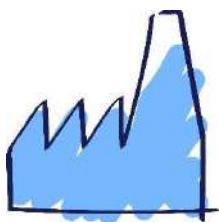
Réseaux Eau
+ Assainissement

26 638 km



- Dijon métropole
- Eurométropole de Strasbourg
- SIVOM de Mulhouse
- Le Grand Chalon
- Communauté urbaine du Grand Nancy
- Syndicat des Eaux et de Services Auxois-Morvan (SESAM)
- Dole
- Épinal
- St-Dié-des-Vosges
- Syndicat intercommunal des Eaux de la Haute-Loue
- Communauté d'agglomération de Colmar

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



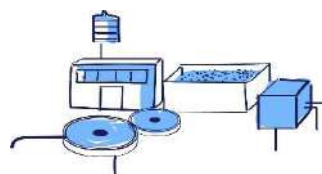
PRODUIRE

de l'eau et protéger
la ressource



DISTRIBUER

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



COLLECTER & ASSAINIR

les eaux usées pour
les rendre propre
à la nature

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

Valoriser et préserver la ressource

Valoriser les boues en énergie pour la ville :

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

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

3 degrés bleu eau chaude, degrés bleu chaleur

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



« Eauverte à Dijon »

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



INNOVER

Pour rendre la ville plus intelligente

- **Accompagner Dijon métropole vers la métropole Intelligente**, en partenariat avec Bouygues Energies & Services, Citelum et Capgemini, en réalisant et en gérant un poste de pilotage connecté des équipements de l'espace public.
- **130 000** compteurs intelligents sur l'ensemble de notre territoire
- **2 centres de pilotage VISIO**, à Dijon et à Thann, regroupant différents services, savoir-faire, technologies numériques et pilotant en temps réel les services d'eau ou d'assainissement du grand cycle de l'eau de la ville.
- **85 systèmes experts Aquadvanced**, permettant à nos clients de surveiller en temps réel le réseau d'eau potable
- **2 systèmes experts WELLWATCH**, permettant de suivre tous les forages de Dijon et Creutzwald afin de détecter des surconsommations et ainsi alerter l'exploitant pour optimiser la performance énergétique des forages.
- **1 AVICRUE**, mis en œuvre pour la première fois en mars 2014 sur la rivière de l'Ouche, cet outil permet d'alerter automatiquement la Ville de Dijon par SMS et par mail de tous les risques d'inondation. Les services de la Ville peuvent alors mettre en œuvre les mesures de protection adaptées pour en réduire les impacts sur les biens et alerter les populations riveraines.

Innovation contractuelle : création des premières SEMOP en France

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

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





PROTEGER LE MILIEU NATUREL

Exploitation de la baignade naturelle Beaune Côté Plage

La Communauté d'Agglomération Beaune Côte et Sud a confié à SUEZ pour 7 ans la gestion des sites des Etangs d'Or et de Beaune Côté Plage. Cette Délégation de Service Public innovante tend à développer l'éco-tourisme dans la région, à faire de la baignade naturelle de Montagny-lès-Beaune une référence nationale « Sports & Loisirs » de proximité. Un engagement qui s'appuie sur l'expertise de SUEZ quant à la gestion du grand cycle de l'eau notamment en ce qui concerne le développement durable des milieux naturels et la mise en valeur de la biodiversité, sans oublier le suivi de la qualité des eaux de baignade.

Gestion et aménagement du port de commerce de Givet

En janvier 2011, la Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes, propriétaire du site, a confié la gestion du Port fluvial de Givet à la société Eau et Force, filiale de SUEZ. Eau et Force a pour ambition de faire du Port un exemple de gestion environnementale

ÊTRE UN PARTENAIRE RESPONSABLE DU TERRITOIRE

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

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

Une Entreprise socialement Responsable

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



5.1.2 Nos implantations

Grâce à une implantation géographique au plus proche de vous, l'Agence Alsace et votre chargé de contrat dédié offrent une grande disponibilité et réactivité pour faire face à vos exigences et celles de vos administrés.

L'Agence Alsace, basée à Colmar, rayonne sur l'ensemble du territoire via ses principaux sites d'embauche :

- ▶ Vieux-Thann (68), 17 rue Guy de Place,
- ▶ Illzach (68), 2 rue Turgot,
- ▶ Bischwiller (67), 36 rue de Rohrwiller,
- ▶ Obernai (67), 51A, rue du Général Leclerc.

Elle est née en 2017 de la fusion des Agences Territoriales Haut-Rhin et Alsace Nord pour mettre en commun des compétences et moyens complémentaires sur le périmètre géographique de l'Alsace.

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

CHIFFRES CLES AGENCE TERRITORIALE ALSACE

- ▶ 21 contrats de DSP Eau
- ▶ 17 contrats de DSP Assainissement
- ▶ plus de 150 ressources
- ▶ 16 stations de traitement d'eau potable
- ▶ 18 stations d'épuration
- ▶ Près de 1 900 km de réseau
- ▶ 42 000 clients eau
- ▶ 82 848 clients assainissement

5.1.3 Nos moyens humains

L'Agence Alsace, placée sous la Direction de Lionel Bertin, est forte de 125 collaborateurs compte 104 ouvriers/employés, 15 agents de maîtrise et 6 cadres. Son siège est basé à Colmar.

L'agence est composée de 5 secteurs (voir l'organigramme page suivante) :

- Secteur Haut-Rhin organisé en activité métier
- Secteur Obernai
- Secteur Bischwiller

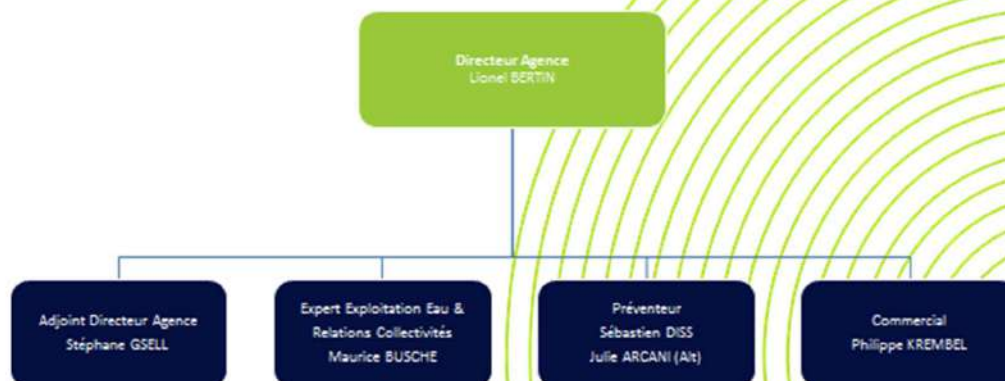
Chaque secteur est réparti en domaine d'activité EAU et ASSAINISSEMENT et s'appuie sur une cellule performance directement rattachée à la Direction de l'Agence ainsi que sur un Préventeur Santé Sécurité dédié à l'Agence.

Les Responsable d'Exploitation des différents secteurs en coordination avec la Direction de l'Agence sont les garants de la bonne exécution des contrats qui y sont rattachés.

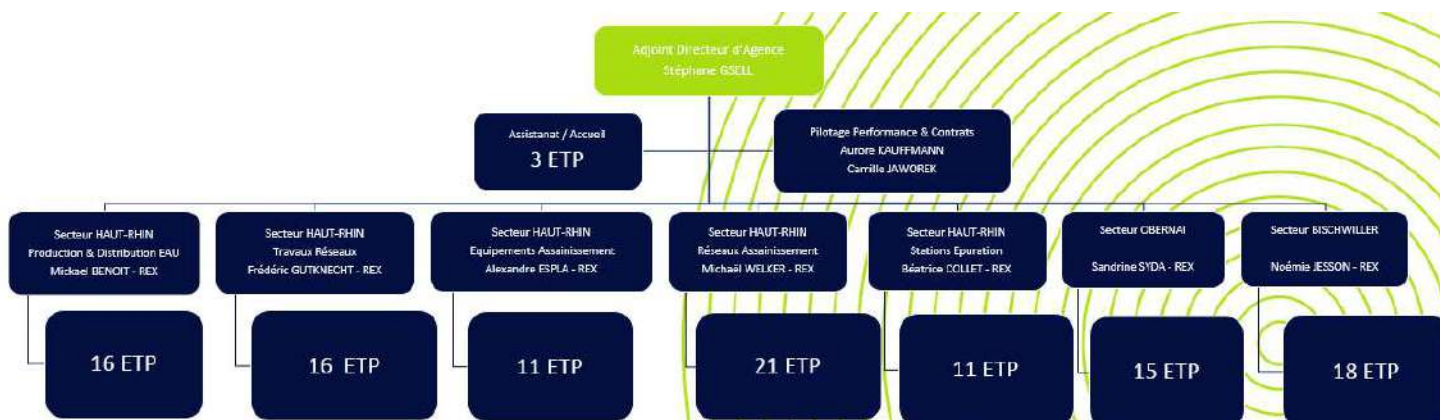
Pour renforcer notre capacité à anticiper et répondre aux attentes de nos clients, l'Agence Alsace au-delà des compétences transversales du Groupe Suez, peut s'appuyer sur un bureau d'études intégré, à même de proposer des solutions visant à optimiser nos exploitations.

A noter également la présence sur le territoire, de deux Automaticiens rattachés à notre Service Informatique Industriel et Technique et dévolus au suivi du bon fonctionnement des installations que nous gérons en Alsace.

Agence Alsace



Mis à jour au 01/04/2021



5.1.4 Nos moyens matériels

MATERIELS ET EQUIPEMENTS DE TRAVAUX

Le personnel sur le territoire de l'Agence Territoriale Alsace dispose de matériels adaptés à l'exploitation du service :

Matériel d'exploitation :

- Groupes marteau piqueur électroportatifs,
- Scie à sol,
- Pompes d'épuisement,
- Tronçonneuses, carotteuses et pilonneuses,
- Blindage de fouille,
- Détecteurs de canalisations et câbles,
- Nettoyeurs haute pression.

Matériel d'analyse :

- Equipement de mesures portatif (pH-mètre, turbidité, sonde de température, débitmètre ...),
- Mallettes de tests de terrain,
- Préleveurs portables,
- Etuves, réfrigérateur et divers matériels de laboratoire.

Matériel de maintenance électromécanique :

- Appareils de mesure électrique et hydraulique,
- Outils de programmation d'automates,
- Postes à souder.

Matériel de sécurité des personnes :

- Appareils respiratoires autonomes,
- Matériel de signalisation de chantier,
- Détecteurs de gaz et présence d'oxygène,
- Equipements de protection individuelle avec harnais, stop chute, masque à chlore, ...

Le parc de véhicules d'intervention se compose de :

- Véhicules atelier,
- Camions grue,
- Camions benne,
- Mini pelles,
- Camion de corrélation acoustique.



Chaque agent SUEZ dispose d'un véhicule de type utilitaire équipé du matériel de secours de première urgence, de produits d'hygiène (lingettes désinfectantes), des équipements permettant d'assurer le balisage et la signalisation de son périmètre d'intervention (cônes, plots, rubalise, gyrophare, panneau de chantier, ...) et de l'outillage adapté aux dépannages courants.

STOCKS DE SECURITE

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

ZONES DE STOCKAGE

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

TELESURVEILLANCE

La plupart des ouvrages sont équipés de télésurveillance avec transmission en parallèle, dans les principaux sites d'embauche ainsi qu'au centre Viso (24/7) de la région Est basé à Dijon.



Les contrôles assurés :

- Permettent le report des alarmes en cas de détection de défaut (niveaux, pannes électromécaniques...),
- Apportent une meilleure sécurité du fonctionnement par l'information en temps réel, 24h/24h, du fonctionnement des installations (secours automatique sur défaut pompes, temps de marche, nombre de démarrage ...),
- Permettent d'anticiper les aléas par traitement sur consignes (débit maximum, consommation moyenne, trop plein...).



Les optimisations du fonctionnement sont obtenues par l'analyse :

- Des comptages (temps de marche jour/nuit, nombre de démarrages ...),
- De calculs (volumes, débits),
- Des bilans journaliers sur plusieurs jours.

MATERIELS DE SECOURS

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

5.1.5 Nos moyens logistiques

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

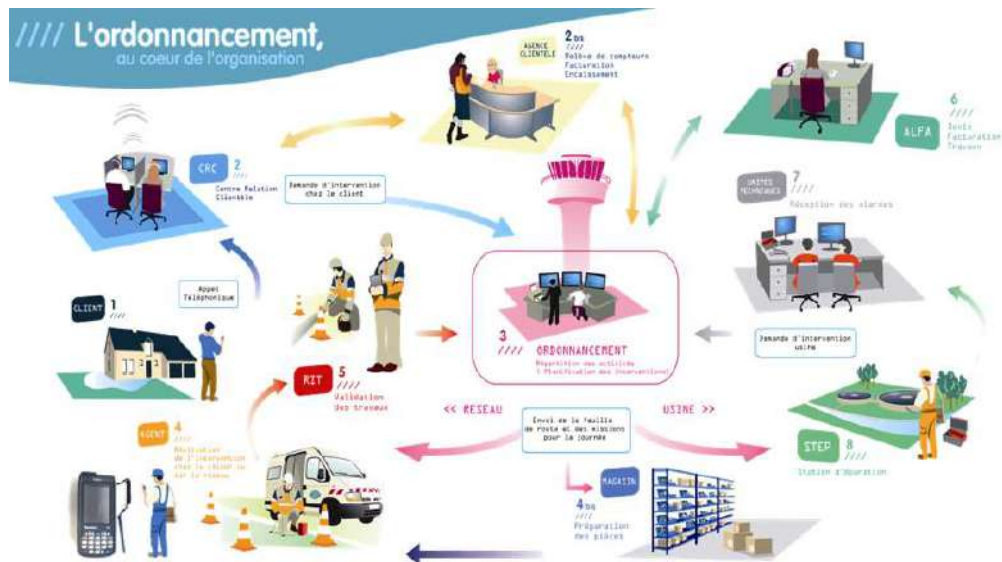
Au sein des Agences Viso déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- 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 permettant la consultation des plans ... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- une optimisation des moyens disponibles,
- 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.

5.1.6 Les autres moyens

Le dispositif d'urgence et d'astreinte pour assurer la continuité des missions

En dehors des heures habituelles d'intervention de nos équipes, **nos agents d'astreinte sont mobilisables jour et nuit pour faire face à toute urgence** : rupture de canalisation, problème d'alimentation, défaut sur une installation...

En cas d'incident nous mobiliserons l'ensemble de nos moyens afin de vous garantir un délai d'intervention de :

- 1 h après l'alerte les jours ouvrés de 8h à 17h
- 1 h après l'alerte, après 17h les jours ouvrés et les week-ends et jours fériés

Notre objectif est également de :

- Rétablir l'eau au plus vite afin de limiter la gêne occasionnée, en n'excédant pas des arrêts d'eau de plus d'une demi-journée, dès que la situation le permet.
- Réparer les fuites rapidement, avec des délais maximaux totaux optimisés (du signalement à la réparation finale) : 24h pour les fuites réseau et 72h pour les fuites branchement, en temps normal et de 72h pour toutes les interventions en périodes extrêmes.

UN ACCES EN CONTINU AU SERVICE D'URGENCE

Le numéro d'urgence, **le 0 977 408 408 aux heures ouvrables et le 0 977 401 124 24/24h, numéro Azur au prix d'un appel local** permet un accès rapide et continu au service d'accueil téléphonique pendant les heures d'ouverture et à la permanence téléphonique en dehors de ces heures.

DES EFFECTIFS DE PROXIMITE POUR UNE REACTIVITE MAXIMALE

Les agents d'astreinte par leur implantation locale et par leur connaissance des installations, et du territoire sont une garantie d'intervention rapide. Tous nos agents disposent d'un téléphone portable professionnel et sont joignables à tout instant.

6 agents d'astreinte sont mobilisables dont :

- 2 agents de curage et un véhicule d'intervention,
- 4 équipes de terrassement,
- 4 agents de réseau,
- 5 électromécaniciens,
- 1 automaticien,
- 2 agents de maîtrise,
- 1 cadre.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



Eau France

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

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

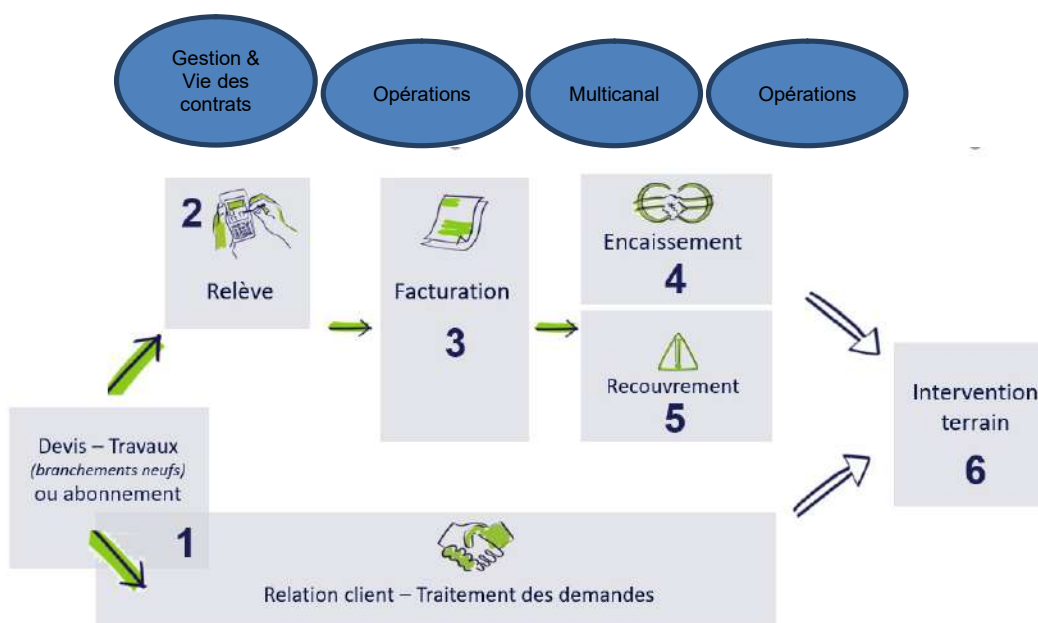
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

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

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

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

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

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

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

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

Relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le ____/____/____

☐ En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau

Afin de recevoir une facture basée sur votre consommation réelle, merci de relever les chiffres sur fond noir ou blanc qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous, et de nous les communiquer dans les 24 h après notre passage :

Soit par internet sur www.toutsurmoneau.fr dans l'espace « mon compte en ligne »

Soit par téléphone en appelant le 0 977 438 408 (appel non surtaxé)

23221
Indiquez les chiffres sur fond noir ou blanc, à gauche de votre compteur.
Et indiquez le m³ d'eau consommé.

Compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le ____/____/____ pour :

☐ Poser votre compteur

☐ Ouvrir votre branchement

☐ Relever votre compteur

☐ Poser ou maintenir le système de télérelevé de votre compteur

☐ Fermer votre branchement suite à votre demande

☐ Retirer votre compteur

☐ Remplacer votre compteur

Index ancien compteur : _____

Index nouveau compteur : _____

☐ Autre : _____

Référence client : _____

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie :

- ☐ Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation. À défaut, nous serons contraints de suspendre la fourniture d'eau.
- ☐ Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

Vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au

0 977 438 408*

*appel non surtaxé

- Dépose d'index par les abonnés (via le portail de dépose d'index sur photo, le compte en ligne, ou le téléphone).

Depuis janvier 2021, Eau France diversifie ses moyens de relève en proposant à ses clients d'envoyer une photo de leur compteur. La photo compteur est la dernière méthode d'acquisition des index et de contrôle digital des actifs.

Le principe est simple : L'utilisateur effectue lui-même sa relève en déposant une photo de son compteur avec l'index de consommation via un parcours client dédié dans TSME.

- Dépose d'index par les abonnés (via le compte en ligne ou le téléphone, saisie d'index seul sans photo)

Lorsqu'un compteur n'a pas pu être relevé depuis plus de 2 ans une prise de rendez-vous est organisée avec le client pour relever l'index.

Afin d'assurer la justesse et l'exhaustivité des volumes relevés, les actions suivantes sont effectuées au moment de la relève :

- un contrôle de l'évolution de la consommation d'eau du client
- un contrôle du fonctionnement du compteur
- une vérification du joint après compteur
- le plombage
- le calibrage

- **COMPTEUR D'EAU COMMUNICANT : ON'CONNECT**

La télérelève des compteurs permet au client :

- D'être alerté par e-mail, SMS ou courrier en cas de fuite ou de surconsommation
- D'être facturé en fonction des consommations réelles et non estimées, pour plus de transparence.
- De ne plus être dérangé par la relève des compteurs
- De suivre les consommations d'eau en direct sur internet pour faire des économies

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

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

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

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

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

5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

- Suivi et traçabilité du traitement des demandes

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

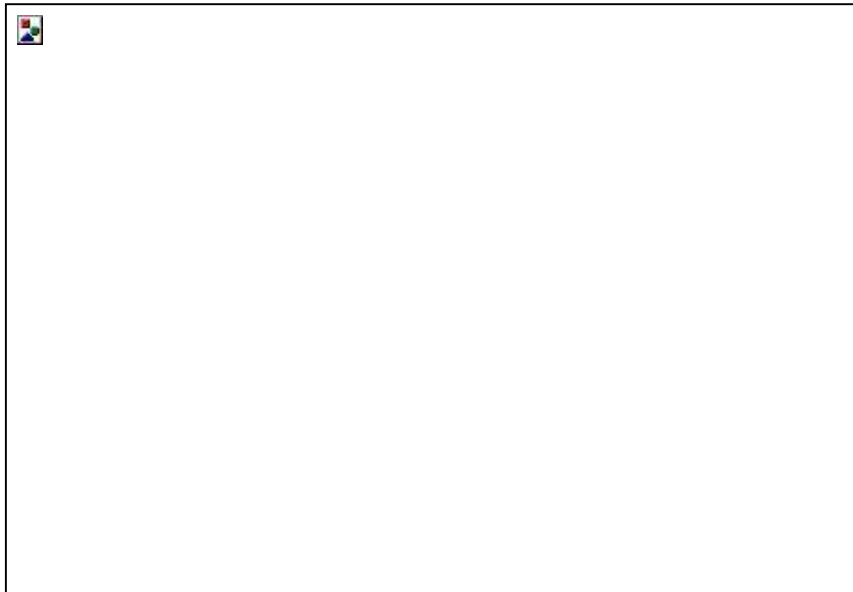
• SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE

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

En 2021, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 355 000 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

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

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



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

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



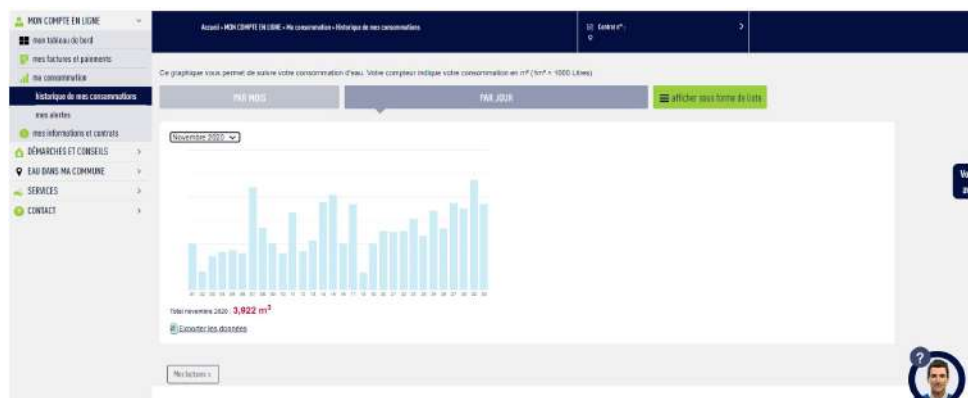
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Evaluer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par carte bancaire ou e-tip,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription ou résiliation au service e-facture.
 - formulaire de demande d'abonnement
 - formulaire de résiliation d'abonnement
 - télécharger une estimation de devis branchement neuf

-formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)

- Des **échanges possibles** avec le service client via les différents canaux de contact :
 - un formulaire de contact en ligne,
 - un conseiller virtuel « Olivier » qui répond aux questions des clients
 - le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

- **ACCUEILS PARTAGES**

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

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

5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

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

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

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

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECouvreMENT**

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

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

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

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

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

5.2.6 Accompagner les clients fragiles

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

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



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET HANDICAPZERO :**

L'association HandiCaPZéro assure la traduction en braille ou caractères agrandis des factures et des livrets d'accueil des clients SUEZ aveugles ou malvoyants.



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET ACCEO :**

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



- **PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET PIMMS MEDIATION :**

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

5.2.7 Informer et alerter nos clients

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)

- c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
- d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
- e. La dépose d'index en ligne

2) Promotion des services payants via le canal téléphone et web (TSME)

- a. Gamme de solutions assurance/assistance DolceO
Une gamme de 4 solutions selon le type d'habitation de l'abonné (maison ou appartement) et son statut (propriétaire ou locataire). La gestion de la Relation Client est opérée pour ce service contractuel renouvelable annuellement par notre partenaire Homeserve.
- b. Service de dépannage à domicile Répar&O : dépannage plomberie essentiellement mais aussi gaz, électricité et serrurerie

Suez a un devoir de conseil pour proposer à ses clients ce type de services. Ces services sont attendus par nos clients abonnés de la part de Suez (légitimité du fournisseur d'eau à proposer ce type de service), comme le démontre chaque année le baromètre de satisfaction clients particuliers national Ifop annuel. Ces services sont proposés en rebond téléphonique sur appel entrant de nos clients dans l'ensemble de nos plateaux internes et externes.

3) Information sur :

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

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

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

5) Amélioration de la qualité relationnelle par :

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





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

[illegible]

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

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

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

5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

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

• BAROMETRE A FROID DE SATISFACTION NATIONAL ET REGIONAL

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

En moyenne, **1 300 interviews**.

Le baromètre de satisfaction national évalue :

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

Le baromètre de satisfaction régional évalue :

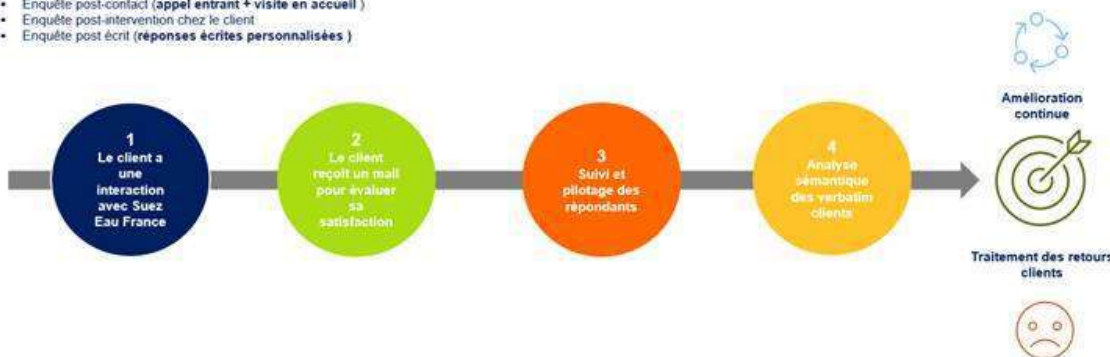
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

• ENQUETE A CHAUD

Des enquêtes en continu sont réalisées :

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

 SUEZ s'engage auprès de vous ! CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS 	
 ENGAGEMENT SERVICE CLIENT	
1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsumoneau.fr et sur votre compte en ligne. • Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier. • En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).
2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS	<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.
3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (sohémioir, aides CCAI, Fonds de Solidarité Logement etc.).
 ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT	
4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	<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	
5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	<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.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, odeur etc.) : informations en ligne sur notre site www.toutsumoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.
 ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT	
7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER	<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 suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.
8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC	<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.



| Glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

B

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

C

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

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

D

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

E

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

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnés**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prélocalisation**

Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**

Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

R

- **Réclamation**

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Regard**

Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**

Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**

$$\text{Rendement} = (\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros})$$

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

L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**

Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

V

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

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m³

Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



| Annexes

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures sur La Commande Publique : Articles 35 et suivants : **la commande publique et l'environnement**

« Art. L. 3-1. - La commande publique **participe à l'atteinte des objectifs de développement durable**, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale, dans les conditions définies par le présent code. »

« Au plus tard le 1^{er} janvier 2025, l'Etat met à la disposition des pouvoirs adjudicateurs des outils opérationnels de définition et d'analyse du coût du cycle de vie des biens pour les principaux segments d'achat. Ces outils intègrent le coût global lié notamment à l'acquisition, à l'utilisation, à la maintenance et à la fin de vie des biens ainsi que, lorsque c'est pertinent, les coûts externes supportés par l'ensemble de la société, tels que la pollution atmosphérique, les émissions de gaz à effet de serre, la perte de la biodiversité ou la déforestation. »

L'article L. 228-4 du code de l'environnement est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« A compter du 1^{er} janvier 2030, l'usage des matériaux biosourcés ou bas-carbone intervient dans au moins 25 % des rénovations lourdes et des constructions relevant de la commande publique. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article, en particulier la nature des travaux de rénovation lourde et les seuils au-delà desquels l'obligation est applicable aux acheteurs publics. »

- **Inscription des objectifs de développement durable, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale**, dans un nouvel article L. 3-1 du titre préliminaire du code de la commande publique aux côtés des principes fondamentaux de la commande publique et des éléments essentiels du régime juridique applicable aux contrats administratifs.
- **Renforcement des schémas de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER)** (l'article L. 2111-3 du code de la commande publique est modifié)
Il renforce les obligations de publicité des SPASER en prévoyant que, désormais, ils doivent être rendus publics notamment via une mise en ligne sur le site internet (s'il existe) des acheteurs concernés. En outre, les SPASER doivent désormais comporter des indicateurs précis exprimés en nombre de contrats ou en valeur, sur les taux réels d'achats publics relevant des catégories de l'achat socialement ou écologiquement responsable parmi les marchés passés par l'acheteur concerné. Pour chacune des catégories, qui incluent notamment les achats réalisés auprès des entreprises solidaires d'utilité sociale ou des entreprises employant des personnes défavorisées ou appartenant à des groupes vulnérables, l'acheteur doit préciser des objectifs cibles à atteindre.
- **Prise en compte des objectifs de développement durable dans les spécifications techniques** (Les articles L. 2111-2 et L. 3111-2 du code de la commande publique sont modifiés) : Le code de la commande publique prévoit l'obligation de prendre en compte les objectifs de développement durable au stade de la détermination de la nature et de l'étendue du besoin par l'acheteur ou l'autorité concédante. La loi complète cette obligation en l'étendant, pour les marchés publics et les contrats de concession, à la phase de formalisation du besoin par des spécifications techniques.
- **Prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans les critères d'attribution** (Les articles L. 2152-7 et L. 3124-5 du code de la commande publique sont modifiés). La loi introduit l'obligation pour les acheteurs et les autorités concédantes, de retenir au moins un critère d'attribution prenant en compte les caractéristiques environnementales de l'offre. Jusque-là, aucune disposition du code n'imposait que les préoccupations environnementales fassent l'objet d'un critère de sélection du titulaire du marché ou de la concession. La formulation retenue demeure large afin de laisser une certaine souplesse aux acheteurs et aux autorités concédantes.
- **Prise en compte obligatoire de l'environnement dans les conditions d'exécution** : Désormais, l'article L. 2112-2 du code de la commande publique modifié dispose que les acheteurs devront impérativement prévoir dans leurs marchés publics des conditions d'exécution prenant en compte l'environnement. De la même manière, l'article L. 3114-2 modifié du code de la commande publique, impose désormais la prise en compte de considérations relatives à l'environnement dans les conditions d'exécution des contrats de concession.

- **La prise en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi dans les conditions d'exécution pour les marchés et concessions formalisés.** Les articles L. 2112-2-1 et L. 3114-2-1 du code de la commande publique sont modifiés : les marchés et les concessions dont le montant est supérieur aux seuils européens doivent, sauf dérogations, comprendre des conditions d'exécution prenant en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi, notamment en faveur des personnes défavorisées.
- **Exclusion.** Les articles L. 2141-7-1 et L. 3123-7-1 du code de la commande publique sont modifiés. Possibilité pour un acheteur ou une autorité concédante d'exclure un soumissionnaire qui, soumis par le code de commerce (article L. 225-102-4 du code de commerce) à l'obligation d'établir un plan de vigilance, ne satisfait pas à cette obligation pour l'année qui précède celle de l'engagement de la consultation.
- **Contenu du rapport d'activité :** Inclusion, dans le rapport devant être remis chaque année par le concessionnaire à l'autorité concédante, de la description des mesures mises en œuvre pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat (modifiant l'article L. 3131-5 du code de la commande publique).

LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République

La loi pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Les clauses du contrat doivent rappeler ces obligations et préciser les modalités de contrôle et de sanction du cocontractant lorsque celui-ci n'a pas pris les mesures adaptées pour les mettre en œuvre et faire cesser les manquements constatés.

Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité

Tirant les conséquences de la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 17 juin 2021, *Simonsen & Weel A/S*, aff. C-23/20, qui impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées sur le fondement de l'accord-cadre, le décret a supprimé, à compter du 1er janvier 2022, la possibilité de conclure des accords-cadres sans maximum.

Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021 relatif à la suppression de l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives

Le décret a supprimé l'obligation faite aux entreprises de fournir un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés, au répertoire des métiers ou au registre des entreprises tenu par les chambres de métiers d'Alsace et de Moselle à l'appui de leurs demandes ou déclarations auprès de l'administration. Il a substitué à la fourniture de l'extrait d'immatriculation la transmission du numéro unique d'identification délivré par l'INSEE. Grâce à ce numéro, l'administration chargée de traiter une demande ou une déclaration peut accéder, par l'intermédiaire d'un système électronique, aux données qui lui sont nécessaires sur l'entreprise demanderesse ou déclarante issues, d'une part, du registre national du commerce et des sociétés (RNCS) tenu par l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) et, d'autre part, du répertoire national des métiers (RNM) tenu par CMA France.

Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics :

- de fournitures courantes et de services
- de travaux
- industriels
- de prestations intellectuelles
- de techniques de l'information et de la communication
- de maîtrise d'œuvre

Les arrêtés interministériels approuvant les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics ont été publiés au Journal officiel du 1er avril 2021. Ces CCAG sont entrés en vigueur le 1er avril 2021. Les acheteurs publics ont pu encore se référer aux versions 2009 jusqu'au 30 septembre 2021.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Décret n° 2021-474 du 20 avril 2021 relatif au paiement des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043401315>

Le décret est pris pour l'application de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire.

Le décret définit les bénéficiaires et ses modalités d'application du dispositif relatif au report de paiement des factures d'eau, d'électricité et de gaz par les entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19. Il précise ainsi les bénéficiaires de l'interdiction des suspension, interruption ou réduction, y compris par résiliation de contrat, de la fourniture d'électricité, de gaz ou d'eau et de l'obligation de report des factures dues pour ces fournitures, prévue par l'article 14 de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire. En revanche, les fournisseurs et services distribuant l'eau potable pour le compte des communes compétentes (au titre de l'article L. 2224-7-1 du code général des collectivités territoriales), les fournisseurs d'électricité titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 333-1 du code de l'énergie) et fournisseurs de gaz titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 443-1 du même code) ne sont pas tenus d'appliquer les dispositions du VI de l'article 14 de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 susmentionnée aux échéances de paiement de factures reportées en application de l'article 3 de l'ordonnance n° 2020-316 du 25 mars 2020 relative au paiement des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux locaux professionnels des entreprises dont l'activité est affectée par la propagation de l'épidémie de covid-19, exigibles entre le 12 mars 2020 et l'expiration d'un délai de deux mois après la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire prévu par la loi n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire et complétant ses dispositions.

A noter :

La date de fin du report de paiement de factures ne pourra excéder **deux mois après la date de fin de la mesure de police administrative** (mentionnée au I de l'article 14 de la loi du 14 novembre 2020 susvisée) ou, si cette date n'est pas connue, **la date de fin du report de facture ne pourra excéder deux mois après la date la plus tardive** entre la fin de l'état d'urgence sanitaire mentionnée à l'article 1er de la loi du 14 novembre 2020 susvisée (1er juin 2021 inclus) et la fin de la période mentionnée au I de l'article 1er de la loi du 9 juillet 2020 (jusqu'au 1er avril 2021 inclus) : donc 1^{er} juin 2021.

LOI n° 2021-513 du 29 avril 2021 rénovant la gouvernance des services publics d'eau potable et d'assainissement en Guadeloupe (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043604527>

La loi crée un nouveau syndicat mixte unique pour gérer l'eau et l'assainissement en Guadeloupe, en réponse aux multiples défaillances du service public dans ce domaine.

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Des mesures sont dans le titre V « *se loger* » (art 249 de la loi) et modifient le **code de la sécurité intérieure concernant les services essentiels** :

- Rappel de l'Article L732-1 du code de la sécurité intérieure :
Les exploitants d'un service, destiné au public, d'assainissement, de production ou de distribution d'eau pour la consommation humaine, d'électricité ou de gaz, ainsi que les opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public prévoient les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise. Ces besoins prioritaires, définis par un décret en Conseil d'Etat, sont pris en compte dans les cahiers des charges ou contrats régissant les concessions ou délégations de service public et dans les dispositions réglementaires encadrant les activités précitées, qui peuvent comporter des mesures transitoires. Ce décret précise le niveau d'exigence et les délais d'application requis pour leur mise en œuvre.
- Insertion d'une nouvelle obligation pour prévenir toute crise et à l'initiative du préfet dans certaines zones de risques naturels

« Art. L. 732-2-1. - Afin d'identifier les vulnérabilités des services et réseaux, d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal, le préfet de zone de défense et de sécurité mentionné à l'article L. 1311-1 du code de la défense peut demander à tout exploitant de service ou réseau mentionné à l'article L. 732-1 du présent code, dans les territoires où l'exposition importante à un ou plusieurs risques naturels peut conduire à un arrêt de tout ou partie du service ne permettant plus de répondre aux besoins prioritaires de la population :

« 1° Un diagnostic de vulnérabilité de ses ouvrages existants en fonction de l'exposition aux risques naturels et de la configuration des réseaux au regard de ces risques ;

« 2° Les mesures prises en cas de crise pour prévenir les dégâts causés aux ouvrages et pour assurer un service minimal qui permette d'assurer la continuité de la satisfaction des besoins prioritaires de la population ;

« 3° Les procédures de remise en état du réseau après la survenance de l'aléa ;

« 4° Un programme des investissements prioritaires pour améliorer la résilience des services prioritaires pour la population en cas de survenance de l'aléa.

« Les modalités d'application du présent article sont définies par décret. »

ASSAINISSEMENT

Arrêté du 26 février 2021 modifiant l'arrêté du 7 septembre 2009 fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5 et l'arrêté du 27 avril 2012 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043190509>

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures visant l'assainissement

- **Article 63 de la loi modifiant le volet contrôle et sanctions en matière de raccordement** fixé par le code de la santé publique sur plusieurs points :
 - ✓ Modification de l'article L 2224.8 du CGCT en matière de contrôle

II. – Les communes assurent le contrôle des raccordements au réseau public de collecte, la collecte, le transport et l'épuration des eaux usées, ainsi que l'élimination des boues produites. Elles peuvent également, à la demande des propriétaires, assurer les travaux de mise en conformité des ouvrages visés à l'article L. 1331-4 du code de la santé publique, depuis le bas des colonnes descendantes des constructions jusqu'à la partie publique du branchement, et les travaux de suppression ou d'obturation des fosses et autres installations de même nature à l'occasion du raccordement de l'immeuble.

« Le contrôle du raccordement est notamment réalisé pour tout nouveau raccordement d'un immeuble au réseau public de collecte des eaux usées conformément au premier alinéa de l'article L. 1331-1 du même code et lorsque les conditions de raccordement sont modifiées. A l'issue du contrôle de raccordement au réseau public, la commune établit et transmet au propriétaire de l'immeuble ou, en cas de copropriété, au syndicat des copropriétaires un document décrivant le contrôle réalisé et évaluant la conformité du raccordement au regard des prescriptions réglementaires. La durée de validité de ce document est de dix ans. Le contrôle effectué à la demande du propriétaire de l'immeuble ou du syndicat des copropriétaires est réalisé aux frais de ce dernier et la commune lui transmet ce document dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat. »
 - ✓ Modification de l'article L1331-4 du code de la santé publique en matière de sanction :

Les ouvrages nécessaires pour amener les eaux usées à la partie publique du branchement sont à la charge exclusive des propriétaires et doivent être réalisés dans les conditions fixées à l'article L. 1331-1. Ils doivent être maintenus en bon état de fonctionnement par les propriétaires.
 - ✓ Modification de L1331-11-1 du code de la santé publique en matière de contrôle

Lors de la vente de tout ou partie d'un immeuble à usage d'habitation non raccordé au réseau public de collecte des eaux usées, le document établi à l'issue du contrôle des installations d'assainissement non collectif effectué dans les conditions prévues au II de l'article L. 1331-1-1 du présent code et daté de moins de trois ans au moment de la

signature de l'acte de vente est joint au dossier de diagnostic technique prévu aux articles L. 271-4 et [L. 271-5](#) du code de la construction et de l'habitation.

« Au plus tard un mois après la signature de l'acte authentique de vente de tout ou partie d'un immeuble, le notaire rédacteur adresse à titre de simple information par tous moyens, y compris par voie dématérialisée, à l'autorité compétente en matière d'assainissement émettrice du document mentionné au 8° du I de l'article L. 271-4 du même code une attestation contenant la date de la vente, les informations nécessaires à l'identification du bien vendu ainsi que les nom et adresse de l'acquéreur de ce bien. »

EAU POTABLE

Décret n° 2021-205 du 24 février 2021 portant transfert à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail de décisions administratives individuelles en matière d'eaux destinées à la consommation humaine, d'eaux minérales naturelles et d'eaux de piscines et de baignades

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043180090/2021-03-01/>

L'article 29 de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (dite « ASAP ») a modifié les articles L. 1313-1 et L. 1321-5 du code de la santé publique afin de transférer du ministère des Solidarités et de la Santé à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) la délivrance des agréments des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux, ainsi que l'autorisation des produits et procédés de traitement de l'eau des piscines et des baignades artificielles. Ce décret transfère, du ministre de la santé au directeur général de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail, la compétence en matière de délivrance des agréments aux laboratoires chargés des prélèvements et des analyses des eaux de piscines ainsi qu'en matière d'autorisation des produits et procédés de traitement des eaux de piscines et de baignades artificielles.

Le silence gardé sur les demandes d'autorisation ou d'agrément pendant plus de 6 mois vaut désormais ACCEPTATION (auparavant le silence signifiait rejet).

L'ANSES devient ainsi compétente à compter du 1er mars 2021 pour délivrer les agréments des laboratoires d'analyses des eaux destinées à la consommation humaine, des eaux minérales naturelles, des eaux des piscines et baignades ainsi que des autorisations de produits et procédés de traitement des eaux de piscines et baignades artificielles en système fermé.

Ce transfert constitue une simplification pour les laboratoires et les industriels concernés dans la mesure où ces agréments et autorisations (de l'ordre d'une cinquantaine par an) sont actuellement délivrés par le ministère des Solidarités et de la Santé sur le seul fondement des expertises et évaluations scientifiques réalisées par l'ANSES.

A noter que l'agrément des procédés et produits pour l'eau potable ne fait pas partie de ce transfert. Cela ne devrait donc pas changer les procédures d'autorisations de filière pour des usines de production d'eau potable, qui seront encore traitées par les ARS.

Arrêté du 25 février 2021 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2016 modifié relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043189625>

Décret n° 2021-395 du 6 avril 2021 portant adaptation du code de la santé publique au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043333615>

Publics concernés : fabricants, importateurs, utilisateurs en aval, distributeurs de produits chimiques, consommateurs.

Objet : adaptation du [code de la santé publique](#) au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques.

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

Le règlement concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), encadre la mise sur le marché européen des substances ou mélanges dangereux, sous conditions d'enregistrement, d'évaluation et d'autorisation par les autorités européennes. Le règlement relatif à la classification, l'étiquetage et l'emballage des substances et des mélanges (CLP), quant à lui, définit les obligations des fournisseurs

de substances ou mélanges dangereux, en matière de classification, d'étiquetage et d'emballage avant leur mise sur le marché, de manière à informer la population sur les dangers à l'aide d'un système harmonisé et clair au niveau européen. Le décret met à jour les dispositions nationales, résultant pour partie des mesures de transposition antérieures aux règlements REACH et CLP, afin de les adapter aux dispositions européennes issues de ces règlements. Par ailleurs, il révisé les dispositions relatives à certaines catégories de produits biocides et phytosanitaires, pour les rendre cohérentes avec celles, plus récentes, du [code de l'environnement](#) et du code rural et issues des directives ou des règlements européens correspondants.

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Les mesures de protection de la ressource

- Ces mesures sont notamment dans le chapitre III intitulé : « **protéger les écosystèmes et la diversité écologique** » (cf intégré dans le titre 1^{er} qui vise l'atteinte aux objectifs de l'accord de Paris)
- **Article 45** modifiant l'article L 210.1 du code de l'environnement qui est l'article chapeau du titre 1^{er} (eau et milieux aquatiques marins) du livre II du code de l'environnement (Milieux physiques) **pour introduire les fonctionnalités**
L'eau fait partie du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général.
« Le respect des équilibres naturels implique la préservation et, le cas échéant, la restauration des fonctionnalités naturelles des écosystèmes aquatiques, qu'ils soient superficiels ou souterrains, dont font partie les zones humides, et des écosystèmes marins, ainsi que de leurs interactions. Ces fonctionnalités sont essentielles à la reconquête de la biodiversité, à l'adaptation au changement climatique ainsi qu'à l'atténuation de ses effets et participent à la lutte contre les pollutions. A ce titre, les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation. »
Dans le cadre des lois et règlements ainsi que des droits antérieurement établis, l'usage de l'eau appartient à tous et chaque personne physique, pour son alimentation et son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiquement acceptables par tous.
Les coûts liés à l'utilisation de l'eau, y compris les coûts pour l'environnement et les ressources elles-mêmes, sont supportés par les utilisateurs en tenant compte des conséquences sociales, environnementales et économiques ainsi que des conditions géographiques et climatiques.
- **Article 46** visant l'étude de certaines substances polluantes dans sol et eau :
I. - Le Gouvernement remet au Parlement, dans un délai de deux ans à compter de la promulgation de la présente loi, un rapport sur la pollution des eaux et des sols par les substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles. Ce rapport propose notamment des solutions applicables pour la dépollution des eaux et des sols contaminés par des substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles.
II. - Le Gouvernement fournit systématiquement un nouveau rapport sur le sujet mentionné au I à chaque réévaluation à la baisse du seuil d'exposition tolérable aux substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles fourni par l'autorité administrative européenne compétente, dans les douze mois qui suivent la réévaluation à la baisse dudit seuil.
- **Insertion de la qualité de l'eau comme partie intégrante du patrimoine commun de la nation** (article 48 de la loi modifiant l'article L110.1, article pilier du code de l'environnement)
I. - Les espaces, ressources et milieux naturels terrestres et marins, les sons et odeurs qui les caractérisent, les sites, les paysages diurnes et nocturnes, la qualité de l'air, la qualité de l'eau, les êtres vivants et la biodiversité font partie du patrimoine commun de la nation. Ce patrimoine génère des services écosystémiques et des valeurs d'usage.
- **Article 61** de la loi complétant l'article L212.1 du code de l'environnement qui vise le contenu des **SDAGE**. Il rajoute une obligation au comité de bassin compétent dans chaque bassin ou groupement de bassins qui avait déjà pour mission d'identifier les zones de captages, actuelles ou futures, destinées à l'alimentation en eau potable.
« 3° A l'identification, au plus tard le 31 décembre 2027, des masses d'eau souterraines et des aquifères qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable actuelle ou future ainsi que, si l'information est disponible, leurs zones de sauvegarde, au sein desquelles des mesures de protection sont instituées pour la préservation de ces ressources stratégiques. Ces

mesures contribuent à assurer l'équilibre quantitatif entre les prélèvements dans ces ressources, en prenant notamment en compte les besoins des activités humaines et leur capacité à se reconstituer naturellement, et contribuent également à préserver leur qualité pour satisfaire en priorité les besoins pour la consommation humaine. Elles prennent également en compte les besoins liés notamment à la production alimentaire. » ;

Et de façon cohérente, complément de l'article L212-5-1 du code de l'environnement

I. — Le schéma d'aménagement et de gestion des eaux comporte un plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques définissant les conditions de réalisation des objectifs mentionnés à l'article [L. 212-3](#), notamment en évaluant les moyens financiers nécessaires à la mise en œuvre du schéma.

« Si le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux n'a pas procédé à l'identification des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable au sein des masses d'eau souterraines et des aquifères prévue au 3° du II de l'article L. 212-1, le plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques identifie ces zones. » ;

Ce plan peut aussi

3° Identifier, à l'intérieur des zones humides définies au 1° du I de l'article [L. 211-1](#), des zones stratégiques pour la gestion de l'eau dont la préservation ou la restauration contribue à la réalisation des objectifs visés au IV de l'article [L. 212-1](#) ; et définir les mesures de protection à mettre en œuvre au sein des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable des masses d'eau souterraines et des aquifères, mentionnées au 3° du II du même article L. 212-1, ainsi que les éventuelles mesures permettant d'accompagner l'adaptation des activités humaines dans ces zones de sauvegarde ».

Article 101 sur la **performance des constructions**

- Incitation à un mode de végétalisation par recours à une autre ressource que le réseau d'eau potable les bâtiments ou parties de bâtiments mentionnés au II du présent article doivent intégrer soit un procédé de production d'énergies renouvelables, **soit un système de végétalisation basé sur un mode culturel ne recourant à l'eau potable qu'en complément des eaux de récupération**, garantissant un haut degré d'efficacité thermique et d'isolation et favorisant la préservation et la reconquête de la biodiversité, soit tout autre dispositif aboutissant au même résultat et, sur les aires de stationnement associées lorsqu'elles sont prévues par le projet, des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation et préservant les fonctions écologiques des sols.

II. - Les obligations prévues au présent article s'appliquent :

« 1° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage commercial, industriel ou artisanal, aux constructions de bâtiments à usage d'entrepôt, aux constructions de hangars non ouverts au public faisant l'objet d'une exploitation commerciale et aux constructions de parcs de stationnement couverts accessibles au public, lorsqu'elles créent plus de 500 mètres carrés d'emprise au sol ;

« 2° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage de bureaux, lorsqu'elles créent plus de 1 000 mètres carrés d'emprise au sol.

« Ces obligations s'appliquent également aux extensions et rénovations lourdes de bâtiments ou parties de bâtiment lorsque ces extensions ou les rénovations concernées ont une emprise au sol de plus de 500 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 1° du présent II, et de plus de 1 000 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 2°, ainsi qu'aux aires de stationnement associées mentionnées au I lorsqu'il est procédé à des rénovations lourdes sur ces aires ou à l'occasion de la conclusion d'un nouveau contrat de concession de service public, de prestation de service ou de bail commercial, ou de son renouvellement.

- Et volet stationnement et eaux pluviales

« Art. L. 111-19-1. - Les parcs de stationnement extérieurs de plus de 500 mètres carrés associés aux bâtiments ou parties de bâtiment auxquels s'applique l'obligation prévue à l'article L. 171-4 du code de la construction et de l'habitation ainsi que les nouveaux parcs de stationnement extérieurs ouverts au public de plus de 500 mètres carrés **doivent intégrer sur au moins la moitié de leur surface des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation.**

Décret n° 2021-588 du 14 mai 2021 relatif à la création d'un comité d'anticipation et de suivi hydrologique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043501015>

Le décret a pour objet d'introduire dans le code de l'environnement un article créant un comité d'anticipation et de suivi hydrologique en vue notamment de mieux anticiper et gérer les épisodes de sécheresse en métropole et dans les territoires ultramarins. Ce comité est composé de membres issus des différents collèges du Comité national de l'eau.

Décret n° 2021-795 du 23 juin 2021 relatif à la gestion quantitative de la ressource en eau et à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043694462>

Objectif 1 : "Gestion équilibrée et durable de la ressource" : Protéger la ressource en eau, c'est aussi protéger la biodiversité et les milieux naturels." "

Objectif 2 : mettre un terme à un contentieux récurrent relatif aux autorisations uniques de prélèvement censurées par les juridictions, notamment en raison de débats sur les volumes prélevables (quantités d'eau qui peuvent être prélevées dans les milieux naturels sans les mettre en danger).

Objectif 3 : adopter une approche globale de gestion des usages : améliorer la gestion quantitative de l'eau, tant sur le plan structurel, en vue d'une gestion équilibrée et durable de la ressource, que conjoncturel, pour une meilleure gestion des crises et des sécheresses qui seront probablement amenées à se multiplier

Principe 1 : notion de "Volumes prélevables" servant à déterminer les autorisations de prélèvement.

Le décret fixe donc un cadre et une définition explicite permettant à l'ensemble des acteurs (agriculteurs, industriels, élus des collectivités territoriales responsables de la gestion de l'eau, mais aussi gestionnaires d'espaces naturels) d'agir pour préserver et partager la ressource dans un contexte juridique sécurisé. Le décret stipule que pour chaque demande d'autorisation unique de prélèvement, déposée par un organisme unique de gestion collective, l'étude d'impact ou l'étude d'incidence du projet doit comporter une série de documents tels que "l'historique sur les cinq à dix dernières années des volumes prélevés" ou un "argumentaire justifiant que les volumes demandés sont compatibles avec le respect du bon fonctionnement des milieux" (art.2).

Le volume prélevable (défini comme le volume pouvant statistiquement être prélevé huit années sur dix en période de basses eaux dans le milieu naturel aux fins d'usages anthropiques) est "issu d'une évaluation statistique des besoins minimaux des milieux sur la période de basses eaux. Il est réparti entre les usages, en tenant compte des enjeux environnementaux, économiques et sociaux" (art.3).

Principe 2 : Rôle majeur du préfet coordonnateur de bassin dans les bassins en déséquilibre structurel pour fixer une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes (art.6). Pour chaque étude, le préfet coordonnateur "s'appuie sur un comité de concertation" où sont représentés "les intérêts de la protection de l'environnement, de la pêche, des usages agricoles, industriels et domestiques de l'eau". "Sont représentés également, lorsqu'ils existent, la commission locale de l'eau, l'établissement public territorial de bassin (...), l'organisme unique de gestion collective (...), les gestionnaires d'ouvrages de régulation de la ressource en eau, et les services chargés du prélèvement d'eau destinée à la consommation humaine (...)". "Sur la base du cadrage du préfet coordonnateur de bassin, ces études peuvent être prises en charge par la commission locale de l'eau (...) avec l'appui du comité de concertation". "À défaut de commission locale de l'eau sur le périmètre adapté ou d'incapacité technique ou financière de celle-ci à porter de telles études, ces dernières ainsi que la répartition des volumes peuvent être prises en charge par un établissement public territorial de bassin ou tout autre groupement de collectivités territoriales compétent à l'échelle concernée".

Principe 3 : meilleure gestion de crise Le décret renforce aussi l'encadrement et l'harmonisation à l'échelle du bassin et du département de la gestion de crise sécheresse dans les zones d'alerte (art.4). Il appartient ainsi au préfet coordonnateur de bassin de fixer par un arrêté d'orientations pour tout le bassin "les orientations relatives aux conditions de déclenchement, aux mesures de restriction par usage, sous-catégorie d'usage et type d'activité en fonction du niveau de gravité, aux conditions selon lesquelles le préfet peut, à titre exceptionnel, à la demande d'un usager, adapter les mesures de restriction s'appliquant à son usage, et aux modalités de prise des décisions de restrictions." Afin de faire face à des situations de manque d'eau récurrentes, les autorisations de prélèvement pourront autoriser temporairement des prélèvements supérieurs aux ressources, à condition de s'inscrire dans une perspective de retour à l'équilibre quantitatif aux échéances fixées par les schémas directeurs de gestion de l'eau, conformément à la directive-cadre sur l'eau.

Décret n° 2021-807 du 24 juin 2021 relatif à la promotion d'une utilisation efficace, économe et durable de la ressource en eau, en application de l'article L. 211-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043702816>

Le décret invite à mentionner dans les dossiers de demande d'autorisation ICPE ou IOTA les projets de REUT envisagés.

Décret n° 2021-1076 du 12 août 2021 relatif au Comité national de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043935137>

Publics concernés : membres du Comité national de l'eau.

Objet : composition du Comité national de l'eau.

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

Notice : le décret complète la composition du Comité national de l'eau, par l'ajout parmi ses membres du vice-président du Comité national de la biodiversité (CNB) et du président du bureau du Conseil national de la mer et des littoraux (CNML). Il intègre dans le collège des usagers, un représentant de la Fédération des conservatoires d'espaces naturels, et met à jour l'intitulé de certains organismes représentés.

ICPE - IOTA -AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Volet procédure

Décret n° 2021-837 du 29 juin 2021 portant diverses réformes en matière d'évaluation environnementale et de participation du public dans le domaine de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714267>

Objet : différents changements en matière d'évaluation environnementale et de participation du public Il entre en vigueur au 1^{er} août 2021.

Volet évaluation environnementale : A compter du 1^{er} Août 2021 l'évaluation environnementale est étendue, désormais seront notamment soumis à évaluation environnementale systématique :

- Les installations d'élimination de déchets dangereux (définis à l'article 3 point 2 de la directive 2008/98 CE relative aux déchets) par incinération, traitement chimique ou par mise en décharge ;
- Les installations destinées à l'extraction de l'amiante ainsi qu'au traitement et à la transformation de l'amiante et de produits contenant de l'amiante, à la production d'amiante et à la fabrication de produits à base d'amiante.

Pour la réalisation de l'examen au cas par cas les critères d'analyse, initialement détaillés à l'annexe III de la directive 2011/92/UE du 13/12/2011, sont désormais retranscrits dans une annexe à l'article R. 122-3-1 c. env.

Concernant le contenu de l'étude d'impact (modification de l'article R. 122-5) :

- L'avis de cadrage de l'étude d'impact rendu par l'autorité instruisant le projet (en application de l'article R. 122-4) doit désormais être pris en compte pour l'élaboration de l'étude d'impact ;
- La notion de « scénario de référence » est remplacée par la notion « d'état initial de l'environnement » ;
- Pour l'étude du cumul des incidences les notions de projets existants ou approuvés est précisée de la façon suivante :
 - o Les projets existants sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont été réalisés.
 - o Les projets approuvés sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont fait l'objet d'une décision leur permettant d'être réalisés.
 - o Sont compris, en outre, les projets qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact ont fait l'objet :
 - D'une étude d'incidence environnementale au titre de l'article R. 181-14 et d'une enquête publique ;
 - D'une évaluation environnementale et pour lesquels un avis de l'autorité environnementale a été rendu public.
- Le maître d'ouvrage doit désormais prendre en compte les résultats d'autres études environnementales pertinentes requises au titre d'autres législations ;
- Pour la réalisation du rapport environnemental ne doivent plus être exposés « les effets » probables du projet sur l'environnement mais les « incidences probables » (modification de l'article R. 122-20).

Volet participation du public : les projets soumis au droit d'initiative sont désormais soumis à publication d'une déclaration d'intention au-delà du **seuil de 5 millions d'euros** et non plus 10 millions (modification de l'article R. 121-25).

Concernant l'enquête publique, la liste des pièces du dossier soumis à enquête publique est complétée pour intégrer (modification de l'article R. 123-8) :

- L'hypothèse des **projets nécessitant plusieurs autorisations** ; le dossier soumis à étude d'impact doit ainsi contenir (s'ils sont requis) :
 - o L'étude d'impact actualisée ;
 - o Éventuellement, l'avis de l'autorité environnementale sur la nécessité d'actualiser l'étude d'impact ;
 - La possibilité pour la CNDP de désigner un garant remettant un rapport final à la suite du débat public ; ce rapport final, s'il existe sera intégré au dossier soumis à enquête publique par la suite.
- Concernant la participation du public par voie électronique, le dossier soumis au public sera désormais composé des mêmes pièces qu'un dossier soumis à enquête publique (modification de l'article R. 181-46).
- Pour l'application dans le temps de ces modifications :
- Les dossiers de demande d'autorisation déposés avant le 1^{er} août ne sont pas soumis aux précisions apportées sur le cumul des incidences avec d'autres projets existants ou approuvés (art. R. 122-5 II e.) ;
 - Les dossiers de demande d'autorisation, pour lesquelles l'arrêté d'ouverture d'enquête publique est publié avant le 1^{er} août, ne sont pas soumis aux modifications du contenu du dossier soumis à enquête publique (art. R. 123-8) ;
 - Les demandes d'autorisation, pour lesquelles l'avis de participation par voie électronique est publié avant le 1^{er} août, ne devront pas soumettre au public un dossier identique à celui exigé pour les enquêtes publiques (art. 181-46).

Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043876194>

Objet : simplification de certaines procédures environnementales.

Entrée en vigueur : le 1^{er} août 2021, sous réserve de dispositions transitoires particulières notamment pour les procédures en cours.

Texte d'application de la loi ASAP (titre III de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020) et plus particulièrement des dispositions relatives aux procédures environnementales figurant au titre III de la loi portant simplification des procédures applicables aux entreprises.

Ce décret procède aussi à d'autres modifications du code de l'environnement et d'autres codes sur l'accélération et la simplification de l'action publique, la transposition, la coordination etc....

1. Précisions procédurales sur l'actualisation de l'étude d'impact : Lorsqu'un même projet comporte plusieurs parties ou étapes, éventuellement sous la responsabilité de maîtres d'ouvrage différents, le droit européen prévoit qu'une étude d'impact unique soit réalisée et ensuite actualisée. L'article 37 de la loi ASAP et ce décret prévoient la mise en œuvre de ce dispositif.

2. Adaptations réglementaires de la consultation devenue facultative du CODERST : L'article 42 de la loi ASAP rend facultative la consultation du conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CODERST) pour les cas suivants :

1. Les enregistrements ICPE autres que ceux nécessitant une adaptation des prescriptions nationales,
2. Les arrêtés complémentaires des enregistrements ICPE,
3. Les arrêtés de prescriptions spéciales des déclarations ICPE,
4. Et pour les canalisations de transport et leurs modifications.

Le décret met en cohérence avec la loi diverses dispositions du code de l'environnement concernant les enregistrements et déclarations ICPE. Les dispositions relatives aux canalisations avaient déjà été modifiées de manière anticipée en 2020.

Pour l'ensemble de ces cas, le décret laisse toutefois la possibilité au Préfet de saisir le CODERST s'il l'estime nécessaire et lui impose, lorsqu'il ne le saisit pas, de l'informer. La situation est ainsi alignée sur celle qui existe déjà en ce qui concerne l'autorisation environnementale.

3. Mise en cohérence de la procédure d'autorisation environnementale à la possibilité d'une participation du public par voie électronique, lorsque l'autorisation ne donne pas lieu à évaluation environnementale : L'article 44 de la loi ASAP permet au préfet de réaliser la consultation du public sous la forme d'une (PPVE), et non pas forcément par enquête publique, lorsque l'autorisation environnementale ne donne pas lieu à évaluation environnementale. Auparavant, l'enquête publique était la seule modalité de participation du public possible pour une autorisation environnementale. Le décret adapte donc la procédure d'autorisation environnementale pour insérer la participation du public par voie électronique (art. R. 181-35 et s. du Code de l'environnement).

L'enquête publique est donc requise dans 2 cas : application du I de l'article L. 123-2 du code de l'environnement (ce qui concerne essentiellement le cas du projet soumis à évaluation

environnementale) ou si le préfet l'estime nécessaire pour le projet concerné, « *en fonction de ses impacts sur l'environnement ainsi que des enjeux socio-économiques qui s'y attachent ou de ses impacts sur l'aménagement du territoire* » (article L. 181-10 du code de l'environnement).

Quand il y a consultation du public par voie électronique (PPVE), le 4° du I de l'article R. 123-46-1 du code de l'environnement impose au maître d'ouvrage d'afficher sur les lieux prévus pour la réalisation du projet, de façon visible et lisible des voies publiques, l'avis de publicité, 15j au moins avant l'ouverture de la procédure de participation par voie électronique et pendant sa durée. C'est l'autorité compétente pour prendre la décision qui procède à la synthèse des observations du public (articles L. 123-19 et R. 123-46-1 du code de l'environnement).

4. Délai de la décision spéciale permettant l'anticipation de travaux soumis à permis de construire relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale : L'article 56 de la loi ASAP prévoit que le préfet par décision spéciale, puisse après délivrance du permis de construire (et donc après évaluation environnementale du projet quand il y a lieu), après consultation du public, autoriser le lancement des travaux soumis à PC relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale, aux frais et risques du pétitionnaire. Cette décision spéciale ne peut intervenir que si dans l'autorisation il n'y a ni rubrique de la nomenclature IOTA ni procédure embarquée (espèces, défrichement, etc.) ce qui ne nous concerne que très peu. Le Préfet dispose de 4 jours à compter de la fin de la consultation du public pour prendre cette décision spéciale sur la possibilité de commencer les travaux par anticipation.

5. Meilleure articulation entre les procédures de permis de construire et d'enregistrement ICPE :

L'article 56 de la loi ASAP vise à lever une difficulté possible d'articulation entre le droit de l'urbanisme et la procédure d'enregistrement ICPE. En effet, si le préfet décide tardivement d'instruire une demande d'enregistrement ICPE suivant la procédure d'autorisation environnementale et si le permis de construire a déjà été délivré, alors a posteriori il l'a été illégalement, puisqu'il n'a pas fait l'objet d'une évaluation environnementale du projet. Dès lors il a été décidé que l'autorité en charge de l'urbanisme sera mieux informée de l'avancement de la procédure environnementale et que ses propres délais d'instruction seront sécurisés sans retarder pour autant le délai global du dossier.

6. Adaptation réglementaires dues à l'intégration dans l'autorisation environnementale de la procédure de dérogation possible au SDAGE pour les « projets d'intérêt général majeur » :

L'article 60 de la loi ASAP a intégré à l'autorisation environnementale la procédure de dérogation possible aux (SDAGE) pour les « projets d'intérêt général majeur ». Cette procédure était originellement menée par le préfet coordonnateur de bassin. Il est donc nécessaire d'avoir l'avis conforme du préfet coordonnateur de bassin dans la nouvelle procédure. Il n'est pas nécessaire de rajouter de pièces au dossier puisque ce sont les intérêts liés aux IOTA qui sont en jeu et qui sont déjà prévus dans le dossier.

7. Simplification et raccourcissement des renouvellements d'autorisations environnementales :

La création de l'autorisation environnementale a unifié entre les ICPE et les IOTA les modalités de renouvellement des autorisations. La réglementation prévoyait un délai de deux ans avant la fin de l'autorisation pour que l'exploitant puisse demander le renouvellement sans avoir à reprendre à zéro toute la procédure. A l'usage, ce délai apparaît trop long. L'article R. 181-49 du Code de l'environnement prévoit désormais que la demande du titulaire de prolonger ou de renouveler une autorisation environnementale doit être adressée au Préfet au moins six mois (et non plus deux ans) avant la date d'expiration de l'autorisation.

8. Harmonisation des dispositions relatives aux capacités techniques et financières pour le régime d'enregistrement :

Depuis 2019, les capacités techniques et financières figurant dans le dossier de demande d'autorisation environnementale sont celles qui doivent être effectives au moment de la mise en service de l'installation (elles peuvent en effet ne pas être effectives au moment du dépôt de la demande). Le décret prévoit la même obligation pour le régime d'enregistrement (article R. 512-46-4 du Code de l'environnement). En effet, là où auparavant était demandé le renseignement des capacités techniques et financières de l'exploitant est désormais attendue une description de ces capacités ou, « *lorsque ces capacités ne sont pas constituées au dépôt de la demande d'enregistrement, les modalités prévues pour les établir au plus tard à la mise en service de l'installation* », laissant ainsi davantage de temps au pétitionnaire pour apporter la preuve de ses capacités sans ralentir la procédure d'enregistrement.

9. Amélioration de l'information des ICPE en cas de non-conformité sur des installations soumises à déclaration avec contrôle : Le décret vise à améliorer le dispositif du régime de déclaration avec contrôle périodique en prévoyant que :

- L'organisme agréé chargé de réaliser le contrôle doit informer l'inspection des installations classées en cas de non-conformité majeure ;
- Les non-conformités majeures devront être distinguées dans les rapports ;

- Quelques simplifications seront apportées (suppression d'un double exemplaire et envoi dématérialisé possible) ;
- Des délais plus courts seront laissés à l'organisme pour alerter les autorités sur une non-conformité majeure susceptible d'être non traitée par l'exploitant.

10. Non usage du CERFA « autorisation environnementale » en cas de téléprocédure : Le décret apporte une précision sur les modalités de dépôt d'une demande d'autorisation environnementale : le formulaire CERFA n° 15964*01 n'est pas requis lorsque la demande est déposée par téléprocédure sur le portail « Guichet Unique Numérique de l'environnement ».

Décision du Conseil d'Etat n° 425424 du 15 avril 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000043385960>

Le Conseil d'Etat annule le décret n° 2018-435 du 4 juin 2018 qui avait modifié la nomenclature évaluation environnementale annexée à l'article R. 122-2

Le décret précité, modifiait les rubriques de la nomenclature évaluation environnementale suivantes :

- 1 (ICPE) ;
- 27 (forages) ;
- 35 à 38 (canalisations) ;
- 39 (travaux, constructions et aménagement) ;
- 44 (équipements sportifs, culturels ou de loisirs et aménagements associés).

Volet ICPE

Arrêté du 12 janvier 2021 relatif aux meilleures techniques disponibles (MTD) applicables aux installations d'incinération et de co-incinération de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre de la rubrique 3520 et à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre des rubriques 3510, 3531 ou 3532 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorfext000043173093>

Arrêté du 27 mai 2021 modifiant l'arrêté du 22 avril 2008 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de compostage soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704463>

L'arrêté modifie l'arrêté du 22 avril 2008. Il concerne uniquement les installations ICPE soumise à autorisation (Rubrique 2780-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 75 t/j)

Pour l'ensemble de l'arrêté, c'est une simple intégration des meilleures techniques disponibles (MTD) de traitement biologique du BREF des installations de traitements de déchets (Décision d'exécution (UE) n°2018/1147).

Informations requises par lots de fabrication

- Informations nouvelles :
 - Rapport C/N, tailles des particules des déchets entrants,
 - Porosité, hauteur et largeur des andains.
- Et sur les informations relatives aux retournements et à l'humidité, possibilité ouverte de :
 - Recourir à une information alternative aux dates de retournements et d'arrosage des andains (par exemple via mesure concentration d'O₂ ou de CO₂, de la T°C des flux d'air en cas d'aération forcée),
 - Contrôler le taux d'humidité avant de charger les déchets puis de moduler ce taux en sortie de l'unité de compostage confiné.

Renforcement des prescriptions relatives à la prévention des odeurs

- Adaptation des activités de plein air aux conditions météo (notamment formation d'andains, retournement, criblage et broyage).
- Positionnement des andains par rapport à l'altitude la plus basse et les vents dominants. A défaut, utilisation de membranes de couverture semi-perméables.

Renvoi aux NEA-MTD reprises dans l'arrêté du 17 décembre 2019 relative aux MTD applicables aux installations IED de traitement de déchets (rubrique 3532)

Les niveaux d'émissions autorisés sont les plus contraignants des deux arrêtés (rejets canalisés dans l'atmosphère comme dans les eaux).

Les délais d'application sont liés aux dates d'application du BREF soit dans l'immense majorité des cas :

- Au **17 août 2022 pour les installations existantes**,
- Dès le lendemain de la publication de l'arrêté pour les installations nouvelles autorisées après le 17 août 2018 (date de décision d'exécution du BREF, directement applicable).

Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714412>

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation soumises à déclaration sous la rubrique n° 2781-1

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714651>

Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique no 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714543>

Pour la méthanisation, 2 arrêtés types ont été publiés au Journal Officiel et ils concernent respectivement les installations soumises à :

- **Autorisation** (Rubrique 2781-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 10 novembre 2009
- **Enregistrement** (Rubrique 2781-2b : Installation traitant une quantité de matières inférieure à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 12 août 2010

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane,....

A RETENIR les éléments suivants :

- La distance entre l'installation de méthanisation et les riverains passe de 50 m à 200 m pour les nouvelles installations ;
- Les systèmes d'épuration du biogaz en biométhane sont conçus, exploités, entretenus et vérifiés afin de limiter l'émission du méthane dans les gaz d'effluents à :
 - o « – 2 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane inférieure à 50 Nm³ /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 1 % en volume du biométhane produit ;
 - o « – 1 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane supérieure à 50 Nm³ /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 0,5 % en volume du biométhane produit.
- Surveillance de l'installation et astreinte.
Lorsque la surveillance de l'exploitation est indirecte, celle-ci est opérée à l'aide de dispositifs connectés permettant au service de maintenance et de surveillance d'intervenir dans un délai de moins de **30 minutes** suivant la détection de gaz, de flamme, ou de tout phénomène de dérive du processus de digestion ou de stockage du percolat susceptible de provoquer des déversements, incendies ou explosions. L'organisation mise en place est notifiée à l'inspection des installations classées. »
- Les modalités d'application des arrêtés diffèrent si les installations de méthanisation ont été **autorisées** avant le 1/07/2012 et avant le 1/07/2021.

Décret n° 2021-976 du 21 juillet 2021 modifiant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852158>

Publics concernés : exploitants d'ICPE relevant des rubriques 2910 et 2921.

Objet : modification de la nomenclature des ICPE.

Entrée en vigueur : le 1er septembre 2021.

Ce décret modifie l'intitulé de la rubrique 2921 (refroidissement évaporatif par dispersion d'eau dans un flux d'air généré par ventilation naturelle ou mécanique/ tours aéroréfrigérées) et introduit le régime de la déclaration pour la récupération de chaleur par dispersion d'eau dans des fumées émises à l'atmosphère. Pour la rubrique 2910 (appareil à combustion), il supprime la référence « sur le site » pour

le calcul de la puissance thermique nominale, cette notion n'existant pas pour les régimes de l'enregistrement et de la déclaration.

Décret n° 2021-1096 du 19 août 2021 modifiant diverses dispositions relatives aux sols pollués et à la cessation d'activité des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043950145>

Publics concernés : exploitants d'ICPE, collectivités, particuliers, administration.

Objet : ICPE, cessation d'activité, sols pollués, secteurs d'information sur les sols.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er juin 2022, à l'exception des articles 2, 3, 4, 21 et 27, qui entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : l'article 57 de la loi n° 2020-1525 d'accélération et de simplification de l'action publique a modifié les articles L. 512-6-1, L. 512-7-6 et L. 512-12-1 du code de l'environnement en instaurant, dans le cadre de la procédure de cessation d'activité d'une installation classée pour la protection de l'environnement, l'obligation pour les exploitants de faire attester, par une entreprise certifiée dans le domaine des sites et sols pollués, ou disposant de compétences équivalentes en matière de prestations de services dans ce domaine, la mise en œuvre des opérations relatives à la mise en sécurité du site, ainsi que, le cas échéant, de l'adéquation des mesures proposées pour la réhabilitation du site, puis de la mise en œuvre de ces dernières.

Ce décret définit les modalités d'application de cette obligation et révisé en conséquence la procédure de cessation d'activité. Il modifie également certaines dispositions relatives aux secteurs d'information sur les sols. Enfin, il précise les modalités d'application du transfert de tiers demandeur à un autre tiers demandeur, instauré par ce même article 57.

Ainsi, l'exploitant devra non seulement prévoir la mise en sécurité du site et mettre en œuvre sa réhabilitation, laquelle comme auparavant est liée au nouvel usage envisagé pour le site mais devra également donc recourir à un bureau d'étude spécialisé pour certifier les procédures engagées. Ces entreprises devront avoir été certifiées conformément à un arrêté interministériel.

L'attestation de mise en sécurité est communiquée à l'inspection des ICPE, pour attester que le site a été mis en situation de ne plus générer de risque de pollution résiduelle.

Par ailleurs le décret organise aussi des règles propres à une réduction d'activité. Ainsi si la cessation correspond à l'arrêt total (sortant ainsi le site de la nomenclature ICPE), mais une réduction d'activités (sortie de certaines activités du site, sauf si elle dépend d'une modification de la nomenclature) elle-même pour conduire à l'application des règles de cessation d'activité.

Dans un délai de 6 mois suivant le fait générateur d'arrêt définitif enclenchant la procédure de cessation un mémoire portant sur la réhabilitation devra être déposé (auparavant le délai était apprécié au cas par cas) avec un contenu fixé par le décret et accompagné de l'attestation d'adéquation des mesures proposées. Le silence de l'administration pendant 4 mois vaut acceptation des mesures proposées tant sur la phase de travaux que de surveillance.

Le demandeur peut aussi demander un report de la phase de réhabilitation mais le silence de l'administration pendant 4 mois vaudra au contraire cette fois un rejet de la demande.

Volet IOTA

Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Publics concernés : porteurs de projets, services de l'Etat.

Objet : modification des articles R. 211-29 et R. 211-30 du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement.

Entrée en vigueur : lendemain de sa publication.

Le décret modifie les articles R. 211-29 et R. 211-30 du code de l'environnement et la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature relative aux installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) ayant une incidence sur l'eau ou le fonctionnement des écosystèmes aquatiques, dite nomenclature « loi sur l'eau », dans un objectif de simplification des procédures applicables à l'épandage des boues et d'autres effluents. Cette réforme a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes et à clarifier le périmètre d'application de la rubrique 2.1.4.0 notamment vis-à-vis de l'épandage d'effluents issus d'installations soumis à autorisation ou enregistrement au titre de la nomenclature des installations classées annexée à l'article R. 511-9.

Arrêté du 9 juin 2021 fixant les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau, y compris en ce qui concerne les modalités de vidange, relevant de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043936142>

Publics concernés : tout public, maîtres d'ouvrages publics et privés, collectivités territoriales, services déconcentrés de l'Etat.

Objet : définition des prescriptions techniques générales applicables aux IOTA soumis à autorisation ou à déclaration de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'[article R. 214-1 du code de l'environnement](#) (dite nomenclature « eau »).

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, sauf dispositions spécifiques contenues dans le texte lui-même, notamment pour certains plans d'eau existants. Cet arrêté fixe les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau et à leur vidange.

Il abroge les deux arrêtés de prescriptions générales précédents du 27 août 1999 relatifs l'un à la création de plans d'eau et l'autre aux vidanges de plans d'eau. Les plans d'eau en lit mineur visés par le présent arrêté sont ceux barrant à la fois le lit mineur et une partie du lit majeur d'un cours d'eau. Les dates d'interdiction de remplissage d'un plan d'eau visées dans le présent arrêté ne font pas opposition à d'éventuelles prescriptions au titre de la sécheresse prises localement. L'application des dispositions de cet arrêté aux plans d'eau existants est précisée à l'article 1er.

VOLET SANCTIONS IOTA ET ICPE

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

- Ajout d'une nouvelle sanction pénale aux sanctions visant ICPE et IOTA : ***Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable***
Insertion d'un art L. 173-3-1: « *Lorsqu'ils exposent directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, les faits prévus aux articles L. 173-1 et L. 173-2 sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans.* »
- **Idem pour le non-respect de la réglementation déchets et après mise en demeure** *Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable*
« *X. - Lorsqu'il expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, le non-respect d'une mise en demeure au titre du I de l'article L. 541-3 est puni de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans.* »
- A noter : le tribunal peut également imposer au condamné de procéder à la restauration du milieu naturel
- **Champ d'application plus sévère de la récidive** (nouvel article L 173-13 dans le code de l'environnement) qui intégrera divers délits dont celui de délit aquatique+ délit de pollution piscicole : en clair en cas de condamnation à l'un puis condamnation à l'autre = récidive
« *Les délits définis aux 2° et 3° de l'article L. 173-3, aux articles L. 216-6, L. 218-11, L. 218-34, L. 218-48, L. 218-64, L. 218-73, L. 218-84, L. 226-9, L. 231-1 à L. 231-3, L. 415-3, L. 415-6, L. 432-2, L. 432-3 et L. 436-7 du présent code ainsi qu'à l'article L. 512-2 du code minier sont considérés, au regard de la récidive, comme une même infraction.* » ;
- Création au sein du code de l'environnement d'un Titre III « DES ATTEINTES GÉNÉRALES AUX MILIEUX PHYSIQUES » avec des sanctions pénales très fortes mais en cas de dommages graves : En cas de rejets donnant lieu à dommage ayant des effets nuisibles graves et durables dont il doit être démontré qu'il est la conséquence d'une violation délibérée d'une obligation de prudence ou de sécurité par la réglementation (**art L231.1 du code de l'environnement**)
Idem en cas de dégradation substantielle de la faune, flore, air, sol ou eau suite à un non-respect de la réglementation déchets (**art L231.2 du code de l'environnement**)
Et l'introduction du fameux écocide en ces termes

« Art. L. 231-3. - Constitue un écocide l'infraction prévue à l'article L. 231-1 lorsque les faits sont commis de manière intentionnelle.

« Constituent également un écocide les infractions prévues à l'article L. 231-2, commises de façon intentionnelle, lorsqu'elles entraînent des atteintes graves et durables à la santé, à la flore, à la faune ou à la qualité de l'air, du sol ou de l'eau.

« La peine d'emprisonnement prévue aux articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à dix ans d'emprisonnement.

« La peine d'amende prévue aux mêmes articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à 4,5 millions d'euros, ce montant pouvant être porté jusqu'au décuple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction.

« Sont considérés comme durables les effets nuisibles sur la santé ou les dommages à la flore, à la faune ou à la qualité des sols ou des eaux superficielles ou souterraines qui sont susceptibles de durer au moins sept ans.

« Le délai de prescription de l'action publique du délit mentionné au premier alinéa du présent article court à compter de la découverte du dommage. » ;

DECHETS

Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorfext000043294613>

Texte pris en application de la [loi AGECE](#) pour assurer la transposition réglementaire de la directive-cadre "déchets" de 2008 (modifiée en 2018) et du règlement sur les polluants organiques persistants (dits "déchets POP").

Objectif 1 : faciliter davantage la valorisation, notamment en remblayage dans des projets d'envergure, et mettre en œuvre la traçabilité par la mise en place d'un registre national des terres excavées et sédiments garant de leur traçabilité.

Au titre de l'article R. 541-43 du code de l'environnement, les gestionnaires de déchets étaient tenus d'alimenter un registre chronologique conservé pendant au moins trois ans. L'obligation s'étend désormais aux terres excavées et sédiments (nouvel art 541-43-1) de façon à venir nourrir la base de données électroniques centralisée, dénommée "*registre national des terres excavées et sédiments*". Ces informations seront ainsi consignées dans un registre dématérialisé, à leur production, lors de leur traitement (tri, dépollution, contrôle, préparation en vue de la réutilisation, etc.) et lors de leur utilisation finale, notamment par l'aménageur qui les utilisera en remblayage. Ce registre centralisé permettra de conserver la mémoire de ces mouvements de terres et, notamment "d'identifier précisément la destination ou le lieu de valorisation des terres excavées et sédiments".

Sont concernés les terres excavées et sédiments "*dès lors qu'ils sont extraits de leur emplacement d'origine et ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation, qu'ils aient ou non le statut de déchet*". Le décret définit le "site d'excavation", comme correspondant "à l'emprise des travaux", ou, le cas échéant, "*à l'emprise foncière placée sous la responsabilité de l'exploitant*" de l'installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE), dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de 30 km entre l'emplacement de leur excavation et celui de leur utilisation. Et pour les sédiments, "*à l'emprise de l'opération de dragage et des berges du cours d'eau*".

Bénéficient d'une dérogation les producteurs de terres excavées issues d'une opération d'aménagement ou de construction produisant un volume total de terres excavées "inférieur à 500 m³".

Objectif 2 : moderniser le Bordereau de suivi des déchets dangereux

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP. Le ministre chargé de l'environnement met en place une base de données électronique centralisée, dénommée "*système de gestion des bordereaux de suivi de déchets*".

Toute personne qui produit des déchets dangereux ou des déchets POP, tout collecteur de petites quantités de ces déchets, toute personne ayant reconditionné ou transformé ces déchets et toute personne détenant des déchets dont le producteur n'est pas connu et les remettant à un tiers émet, à cette occasion, un bordereau électronique dans le système de gestion des bordereaux de suivi de déchets.

Lors de la réception et de la réexpédition des déchets, le transporteur et la personne qui reçoit les déchets complètent le bordereau électronique.

Alerte : Si la personne qui reçoit des déchets en refuse la prise en charge, elle en avise sans délai, en mentionnant dans le bordereau électronique le motif de refus, l'expéditeur initial dans le cas mentionné au troisième alinéa ci-dessus, l'émetteur du bordereau électronique ainsi que, le cas échéant, les autorités chargées de son contrôle, de celui de l'expéditeur initial et de celui de l'émetteur.

Si elle en accepte la prise en charge, elle en avise l'expéditeur initial dans le cas prévu au troisième alinéa et l'émetteur, en mentionnant dans le bordereau électronique le traitement subi par les déchets, dans un délai d'un mois à compter de leur réception. Si le traitement est réalisé après ce délai, elle met de nouveau à jour le bordereau électronique dès que le traitement a été effectué.

Exclusions : les ménages, les personnes qui remettent des huiles usagées à des ramasseurs agréés ou un véhicule hors d'usage à une installation de traitement agréée, celles qui ont notifié un transfert transfrontalier de déchets et celles admises à déposer des déchets dangereux dans des déchetteries ou qui les remettent à un collecteur de petites quantités de déchets dangereux. En sont également exclues celles qui les remettent à un éco-organisme. Dans ce cas, le bordereau est émis par l'éco-organisme ou le producteur, importateur ou distributeur qui a mis en place le système individuel.

Des sanctions pénales sont introduites pour non-respect de ces dispositions.

Entrée en vigueur reportée au 1er janvier 2022 *"de façon à permettre de développer et de mettre en service les télé-services concernés, et à permettre aux entreprises d'adapter leurs systèmes d'information".*

Décret n° 2021-345 du 30 mars 2021 relatif au contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043305881>

Applicable aux ICPE des rubriques 2760-2 ou 2771 équipées de systèmes vidéo

Ce décret, encadre le contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux. Le texte précise les conditions d'application de l'article 116 de la loi AGEC qui impose l'installation d'un dispositif de vidéosurveillance pour assurer le contrôle du respect de la hiérarchie des modes de traitement et éviter l'élimination de déchets recyclables (art L. 541-30-3 du code de l'environnement).

Il vise les installations de stockage de déchets de la rubrique ICPE 2760-2-b et les installations d'incinération de déchets non dangereux (rubrique 2771). Il ne s'applique pas aux installations exclusivement utilisées pour les déchets que l'exploitant produit, ni aux déchargements de déchets liquides, de terres excavées ou de sédiments.

Le principe : filmer le contenu des camions et leur plaque d'immatriculation : L'exploitant doit mettre en place un dispositif vidéo mobile ou fixe afin d'enregistrer les opérations de déchargement pour identifier le contenu qui est déchargé et la plaque d'immatriculation de chaque véhicule de déchargement. Les données (date, heure d'enregistrement et emplacement de la caméra), doivent être conservées numériquement pendant un an. Elles sont ensuite effacées automatiquement, à l'exception de celles nécessaires aux besoins d'une procédure judiciaire ou administrative.

En revanche, aucune information sonore et aucune information biométriques relatives aux personnes susceptibles d'être filmées ne peuvent être enregistrées.

Le texte fixe aussi à dix jours calendaires la période d'indisponibilité annuelle maximale de la vidéosurveillance. Cette période est portée à 20 jours pour les décharges dotées d'un quai de débarquement mobile. « *Toute indisponibilité du dispositif ne peut excéder cinq jours consécutifs* », précise le décret qui impose la tenue d'un journal recensant ces périodes.

L'accès aux données est limité au personnel de l'installation habilité par l'exploitant, aux agents de l'État habilités à constater les infractions en matière de gestion des déchets (agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents de la DGCCRF, agents des douanes, etc.) et, de façon plus encadrée, aux auditeurs qui effectuent une mission à la demande de l'exploitant. Les données sont accessibles sur site et sont transmises sous une forme utilisable à la demande des personnes mentionnées à l'article D. 541-48-11 du code de l'environnement.

Le texte prévoit une consultation des organes représentatifs du personnel préalablement à l'installation du dispositif.

Des panneaux à l'entrée de l'installation doivent signaler la présence du dispositif et les modalités du contrôle par vidéo sont signalées par des panneaux. Il en est de même dans les locaux filmés.

L'exploitant doit aussi informer ses salariés et s'assurer que les producteurs, détenteurs et transporteurs des déchets réceptionnés informent leur personnel.

Cette nouvelle réglementation s'applique depuis le 1er juillet 2021.

Décret n° 2021-380 du 1er avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327059>

Il concerne les producteurs ou détenteurs de déchets mettant en œuvre une sortie du statut de déchet. Le décret complète les dispositions réglementaires relatives à la sortie du statut de déchet par transposition de la directive 2018/851 et en application de l'article 115 de la loi AGECE. Il permet que des installations non classées pour la protection de l'environnement (ICPE) ou au titre de la loi sur l'eau (IOTA) puissent effectuer une sortie de statut de déchet, sans préjudice de l'application des dispositions de la nomenclature ICPE. Il définit également l'encadrement du contrôle de la sortie du statut de déchet par un tiers.

Le dispositif supprime l'exigence de passage par une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE) ou par une installation IOTA pour la sortie du statut de déchet. Il prévoit aussi, pour certains flux de déchets ou pour certaines installations, le contrôle par un tiers du respect des conditions de la sortie du statut de déchet et prescrit que ce contrôle par un tiers est obligatoire pour la sortie du statut de déchet des déchets dangereux, des terres excavées et des sédiments.

Objectif 1 : définir le cadre de sortie de statut de déchet : Désormais, "*tout producteur ou détenteur de déchets*" (ou plusieurs d'entre eux) – et plus seulement les exploitants d'ICPE ou d'installation IOTA – peut demander à l'autorité compétente de fixer des critères pour que des déchets qu'il produit ou détient cessent d'avoir le statut de déchets.

Critères de sortie de statut de déchet. Le texte précise les critères de sortie de statut de déchet. Ceux-ci incluent les déchets autorisés utilisés en tant qu'intrants pour l'opération de valorisation, les procédés et techniques de traitement autorisés, les critères de qualité applicables aux matières issues de l'opération de valorisation qui cessent d'être des déchets, conformément aux normes applicables aux produits - y compris, si nécessaire, les valeurs limites pour les polluants - les exigences pour les systèmes de gestion ainsi que l'exigence d'une attestation de conformité. Ils peuvent également inclure un contrôle par un tiers, le cas échéant accrédité.

Ces critères restent fixés par arrêté du ministre chargé de l'environnement, à l'exception des matières fertilisantes (Code rural, art. L. 255-1), dont les critères sont fixés conformément aux dispositions de ce code. Ils peuvent être fixés pour une durée déterminée.

Attestation de conformité. Le producteur ou détenteur de déchets qui met en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet établit, pour chaque lot de substances ou objets qui ont cessé d'être des déchets, une attestation de conformité. Il en conserve une copie pendant au moins cinq ans et pendant la durée prévue par l'arrêté fixant les critères de sortie de statut de déchet. Il la tient à disposition de l'autorité compétente et des agents mentionnés à l'article L. 541-44 du code de l'environnement (officiers et agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents des douanes et de la DGCCRF, gardes champêtres, etc.).

Système de gestion de la qualité. Le décret précise que le "*système de gestion de la qualité*" défini par arrêté du ministre chargé de l'environnement, que doit appliquer la personne mettant en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet, doit désormais permettre "de prouver le respect des critères de fin du statut de déchet, notamment en termes de contrôle et d'autocontrôle de la qualité, et, le cas échéant, d'accréditation".

Alerte : Les producteurs de terres excavées et sédiments qui produisent un volume de terres excavées et sédiments inférieur à 500 m³, extraits d'un site pour lequel aucune activité humaine historique pouvant conduire à une pollution ou spécificité géologique n'est connue, sont dispensés de la mise en œuvre de cet échantillonnage.

Arrêté du 1er avril 2021 modifiant l'arrêté du 19 juin 2015 relatif au système de gestion de la qualité mentionné à l'article D. 541-12-14 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327091>

L'arrêté définit les critères de contrôle

- **1er contrôle est opéré** lors de la première année de mise en œuvre de la procédure de sortie du statut de déchet, visant les éléments du manuel de qualité
- **Contrôle par un tiers soit "une personne impartiale et objective dans l'exercice de son activité, indépendante notamment de la personne réalisant l'opération de valorisation du déchet"**, précisant les dispositions applicables aux producteurs ou détenteurs de déchets dangereux, de terres

excavées ou de sédiments qui mettent en œuvre une opération de valorisation de ces éléments. Le tiers fournit après chaque contrôle un rapport d'expertise à la personne réalisant l'opération de valorisation. Il est tenu de signaler au préfet toute non-conformité, qui entraîne un déclassement des lots concernés, qui conservent alors le statut de déchet. Conservation des rapports pour l'administration ou en cas de contrôle.

- **Périodicité de ce contrôle** le contrôle de l'opération de valorisation a lieu au moins une fois tous les trois ans, ou tous les dix ans pour les personnes morales dont le système de "management environnemental" pour un domaine d'application incluant l'établissement a été certifié conforme à la norme internationale ISO 14001 ainsi que pour les installations exploitées par une organisation bénéficiant d'un enregistrement en application du règlement (CE) n° 1221/2009.
- **Contrôles supplémentaires** possibles par l'administration ou tout autre organisme mandaté par l'État aux frais de la personne réalisant l'opération de valorisation.
- **Autocontrôle.** Le personnel compétent défini par le manuel qualité met en œuvre des procédures d'autocontrôle de l'opération de valorisation (contrôles, analyses et tout autre document permettant de vérifier et de certifier la conformité des déchets entrants dans l'opération de valorisation, conformité de l'opération de valorisation, y compris les retours d'information par les clients en ce qui concerne la qualité des produits, substances et objets ayant cessé d'être des déchets, ainsi que la tenue du registre chronologique de la production, de l'expédition, de la réception et du traitement des déchets et des produits et matières issus de la valorisation de ces déchets. Conservation des échantillons pendant 3 ans.

Arrêté du 31 mai 2021 fixant le contenu des registres déchets, terres excavées et sédiments mentionnés aux articles R. 541-43 et R. 541-43-1 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884563>

L'arrêté du 31/05/2021 dont la date d'application est le 01/01/2022. Il abroge l'arrêté du 29/02/2012 qui fixait le contenu des registres de déchets.

Arrêté du 4 juin 2021 fixant les critères de sortie du statut de déchet pour les terres excavées et sédiments ayant fait l'objet d'une préparation en vue d'une utilisation en génie civil ou en aménagement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704475>

Le présent arrêté fixe les critères dont le respect permet de faire sortir du statut de déchet des terres excavées et sédiments, en s'appuyant sur des opérations de contrôle, et si nécessaire de traitement

Décret n° 2021-821 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou de la rénovation significative de bâtiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704853>

Ce décret vise les opérations de démolition ou de rénovation significative de bâtiments suivantes :

« a) Celles dont la surface cumulée de plancher de l'ensemble des bâtiments concernés est supérieure à 1 000 m² ;

« b) Celles concernant au moins un bâtiment ayant accueilli une activité agricole, industrielle ou commerciale et ayant été le siège d'une utilisation, d'un stockage, d'une fabrication ou d'une distribution d'une ou plusieurs substances classées comme dangereuses en application de l'article R. 4411-6 du [code du travail](#). » ;

Le décret modifie le périmètre du diagnostic en définissant le terme de rénovation significative, en particulier les types de travaux concernés et la surface du bâtiment, et en fixant des critères sur les opérations plutôt que sur les bâtiments pour inclure les opérations sur plusieurs bâtiments ne respectant pas individuellement les critères mais dont l'ampleur totale justifie la réalisation d'un diagnostic. Il modifie le contenu du diagnostic en ajoutant des informations sur la méthodologie de réalisation du diagnostic, en donnant une part plus importante aux possibilités de réemploi par un double comptage matériaux (équipements ou produits) - déchets, en prenant en compte la hiérarchie des modes de traitement des déchets et en ajoutant des indications sur les précautions de gestion des produits, équipements, matériaux et déchets pour permettre leur valorisation. Les modalités de transmission des diagnostics et formulaires de récolements au Centre scientifique et technique du bâtiment en remplacement de l'ADEME ainsi que l'exploitation de ces données à des fins statistiques.

Décret n° 2021-822 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704887>

Le décret précise les compétences nécessaires à la personne physique ou morale chargée par le maître d'ouvrage de réaliser un diagnostic portant sur la gestion des produits, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments. Il prévoit également les modalités de publicité du diagnostic par le Centre scientifique et technique du bâtiment.

Arrêté du 29 juin 2021 pris pour l'application de l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement relatif aux critères de performances d'une opération de tri des déchets non dangereux non inertes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043767744>

L'arrêté définit les critères de performance d'une opération de tri, prévus à l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement, et modalités de justification de ces critères.

Décret n° 2021-950 du 16 juillet 2021 relatif au tri des déchets de papier, de métal, de plastique, de verre, de textiles, de bois, de fraction minérale et de plâtre

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043799891>

Décret n° 2021-1199 du 16 septembre 2021 relatif aux conditions d'élimination des déchets non dangereux

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060460>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux non inertes.

Objet : interdiction de stockage des déchets non dangereux non inertes valorisables, justification du respect des obligations de tri avant élimination par mise en décharge ou incinération.

Entrée en vigueur : les interdictions de stockage de déchets valorisables entrent progressivement en vigueur, du 1er janvier 2022 au 1er janvier 2030. Les obligations de justification du tri des déchets avant élimination entrent en vigueur le 1er janvier 2022.

Notice : le décret prévoit les modalités d'application des articles 6 et 10 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire concernant l'interdiction d'enfouissement des déchets valorisables et la justification du respect des obligations de tri. Il définit les déchets non dangereux considérés comme valorisables et donc interdits d'admission en installation de stockage de déchets non dangereux non inertes. Il prévoit également les modalités de justification par un producteur de déchets, pour faire éliminer ses déchets en installation de stockage ou par incinération, du respect des obligations de tri prévues par le [code de l'environnement](#). Comme prévu par l'arrêté ministériel applicable aux installations de stockage, les déchets refusés de réception dans les installations de stockage car ne respectant pas les dispositions du présent décret devront être tracés dans le registre prévu à l'article R. 541-43 pour ces installations.

Arrêté du 16 septembre 2021 pris en application des articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060484>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er janvier 2022.

Objet : contrôles des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Cet arrêté prévoit les modalités de contrôle des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes, de façon à vérifier le respect des dispositions prévues par les articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement. Il liste également les déchets admis en installation de stockage sans caractérisation de leur caractère non-valorisable.

Arrêté du 21 décembre 2021 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 contenant de l'amiant

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

Arrêté du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux et des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets »

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044638383>

Arrêté du 21 décembre 2021 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

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571389>

Publics concernés : les producteurs ou expéditeurs, les transporteurs ou les collecteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de **déchets dangereux**, de déchets POP, y compris les terres excavées classées comme déchets dangereux ou déchets POP et les sédiments classés déchets dangereux ou déchets POP. Sont également concernés les importateurs et les distributeurs ayant mis en place un système individuel de collecte, les éco-organismes pourvoyant à la gestion de déchets dangereux.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux et de déchets POP prévu par l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#). Cet arrêté reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le contenu des bordereaux de suivi déchets aux [articles R. 541-45 du code de l'environnement](#), qui dès lors ne s'applique plus aux déchets visés par le présent arrêté. Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, avec notamment les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'établissement expéditeur ou détenteur, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit les courtiers en déchets dans les champs d'information du bordereau de suivi.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

Arrêté du 21 décembre 2021 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 contenant de l'amiante

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

Publics concernés : les producteurs, les expéditeurs, les collecteurs-transporteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de déchets contenant de l'amiante.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévu par l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#), pour les déchets contenant de l'amiante.

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 contenant de l'amiante. Il reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux contenant de l'amiante 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, avec les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'entreprise de travaux, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets, lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit dans les champs d'information du bordereau de suivi les courtiers et négociants en déchets, ainsi que la possibilité de nouvelles filières de traitement des déchets contenant de l'amiante.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

DECHETS /VOLET BOUES

Décret n° 2021-147 du 11 février 2021 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Objet : modification des articles [R. 211-29](#) et [R. 211-30](#) du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations,

ouvrages, travaux et activités (IOTA) soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des [articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement](#).

Principe de mélange de boues entre elles et avec des DND.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication.

- a) Le **mélange de boues de diverses STEU** dans des unités de stockage ou de traitement communs, en vue de leur épandage, est autorisé par principe et sans autorisation à avoir sous réserve que chaque gisement respecte le décret épandage de 1997 codifié + son arrêté de janvier 1998 ; nécessite de traçabilité.
- b) Le **mélange de boues avec d'autres « déchets non dangereux »** peut se faire avec l'autorisation écrite préalable de la police de l'eau sous réserve que les déchets composant le mélange pris séparément soient conformes aux prescriptions techniques de l'épandage sur les sols agricoles et dès lors que l'objet de l'opération tend à améliorer les caractéristiques agronomiques des boues à épandre : nécessité de le démontrer dans le dossier de demande et nécessaire traçabilité. Pas possible si boues polluées.

Arrêté du 20 avril 2021 modifiant l'arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043534752>

L'arrêté du 20 avril 2021 a modifié les dispositions de l'arrêté du 30 avril 2020 relatif à l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la crise de covid-19. Ces dispositions ont été complétées afin de rendre possible l'épandage de boues dans d'autres situations que celles décrites dans l'arrêté du 30 avril 2020 initial. Ainsi, il est désormais également possible d'épandre des boues dans les deux cas supplémentaires suivants :

- Les boues ont fait l'objet d'un traitement par chaulage suivi d'un stockage de 3 mois, séchage solaire ou digestion anaérobie suivie d'un stockage de 4 mois et une analyse par lot confirme un taux d'abattement en coliphages somatiques supérieur ou égal à 4 log ;
- Les boues sont obtenues après un traitement des eaux usées par lagunage ou rhizofiltration ou ont fait l'objet d'un traitement par rhizocompostage. Les boues doivent être extraites après une mise au repos du dispositif de traitement pendant au moins un an, sans que celle-ci n'entraîne de dysfonctionnement du système d'assainissement.

Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044041375>

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues et des digestats de boues.

Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- **A compter du 1er janvier 2022, $R \leq 100\%$;**

- **A compter du 1er janvier 2024, $R \leq 80\%$;**

- Au plus tard le **1er janvier 2026**, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

ENERGIE VERTE

Ordonnance n° 2021-235 du 3 mars 2021 portant transposition du volet durabilité des bioénergies de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043210190>

Cette ordonnance précise les critères de durabilité et de réduction des émissions de gaz à effet de serre des biocarburants, bioliquides et combustibles ou carburants issus de la biomasse. Elle concerne donc les sites qui les éléments précédemment cités.

Ordonnance 2021-236 du 3 mars 2021 portant transposition de diverses dispositions de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et de la directive

(UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité

Cette ordonnance concerne les nouvelles unités de méthanisations à compter du 01/01/2021.

Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044516724>

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

Il fixe les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel (applicable aux nouvelles installations de production/injection de biométhane, d'une production annuelle prévisionnelle inférieure à 25 GWh PCS/an soit environ 280 Nm³ bioCH₄/h) :

- Il abroge le précédent arrêté du 23 novembre 2020 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel ;
- Cependant, la seule modification notable par rapport au précédent arrêté de novembre 2020 est que la tarification ne se base plus sur les Cmax (capacité maximale d'injection, exprimée en Nm³/h)) mais sur la production annuelle prévisionnelle de biométhane exprimée en GWh PCS/an ;
- Les primes pour boues d'épuration / réseau gaz naturel concédé ou moins de 100 000 clients / impact aide ADEME restent identiques ;

Le mécanisme de réfaction trimestriel (coefficient K) est identique.

Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne, complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044590225>

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044791567#:~:text=Dans%20les%20r%C3%A9sum%C3%A9s,D%C3%A9cret%20n%C2%B0%202021%2D1914%20du%2030%20d%C3%A9cembre%202021%20portant,droit%20de%20l'Union%20europ%C3%A9enne>

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Codes des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative. Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Énergies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Énergies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC.

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

URBANISME

Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852712>

Publics concernés : Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, entreprises, particuliers.

Objet : mesures d'adaptation à la dématérialisation du dépôt et du traitement des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Le [code des relations entre le public et l'administration](#) pose le principe du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique. En matière de formalités d'urbanisme, l'application de ce principe a été différée au 1er janvier 2022 pour des motifs de bonne administration. À compter de cette date, la [loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique impose aux communes de plus de 3 500 habitants de se doter d'une télé procédure spécifique pour recevoir et instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme. Dans ce contexte, le décret prévoit les évolutions réglementaires nécessaires afin, d'une part, d'articuler le contenu du [code de l'urbanisme](#) avec les dispositions du [code des relations entre le public et l'administration](#) en matière de saisine par voie électronique et, d'autre part, de sécuriser les échanges électroniques entre les entités impliquées dans l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Arrêté du 27 juillet 2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043868646>

L'arrêté publié précise les caractéristiques que la plateforme numérique dédiée à ce service devra remplir.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Arrêté du 22 juillet 2021 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044035545>

Publics concernés : donneurs d'ordre, propriétaires d'installations, de structures ou d'équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité réalisant ou faisant réaliser des opérations comportant des risques d'exposition de travailleurs à l'amiante ; entreprises chargées de réaliser ces opérations ; opérateurs de repérage de l'amiante dans ces installations, structures ou équipements.

Objet : conditions, modalités, formalisation et traçabilité du repérage de l'amiante avant certaines opérations dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

Entrée en vigueur : l'arrêté entre en vigueur à la date du 1er juillet 2023. Les dispositions des annexes I et II relatives à la formation des opérateurs de repérage entrent en vigueur à la publication de l'arrêté.

Le donneur d'ordre, ou le propriétaire d'installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité doit faire rechercher la présence d'amiante préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre au donneur d'ordre de réaliser le marquage réglementaire des matériaux et produits contenant de l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre à l'entreprise appelée à réaliser l'opération de procéder à son évaluation des risques professionnels, et d'ajuster les mesures à mettre en œuvre pour assurer la protection collective et individuelle de ses travailleurs et prévenir la dispersion environnementale des fibres d'amiante. L'arrêté précise les situations ou conditions dans lesquelles il peut être constaté l'impossibilité de réaliser tout ou partie du repérage amiante, ainsi que les mesures que l'entreprise appelée à réaliser l'opération doit prévoir dans ce cas pour assurer la protection des travailleurs et des populations occupant ou travaillant sur ces installations, structures ou équipements.

Décret N°2021-1763 du 23 décembre 2021 portant modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044554086>

Objet : modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur à compter du 1er janvier 2022, à l'exception des modalités relatives à la commission chargée notamment de l'évaluation des valeurs mises en place par ce texte qui entrent en vigueur au plus tard le 31 janvier 2022, et des valeurs relatives aux concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires de l'atmosphère inhalée par un travailleur prévues respectivement à 4 et 0,9 milligrammes par mètre cube d'air qui entrent en vigueur à compter du 1er juillet 2023.

Ce texte abaisse en deux temps les seuils d'empoussièrement autorisés :

A partir du 1er janvier 2022 et jusqu'au 30 juin 2023, les concentrations moyennes passent respectivement de 10 à 7 et de 5 à 3,5 milligrammes par mètre cube d'air. Au 1er juillet 2023, les concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires évaluées sur une période de huit heures ne devront pas dépasser 4 mg et 0,9 mg par mètre cube d'air (article R4222-10 du Code du travail).

Les locaux des sécheurs de boues sont les principaux sites concernés pour SEF. A l'échelle de l'ensemble d'Eau France, il s'agit donc d'un risque limité par rapport aux autres risques, il ne bouscule pas nos priorités.

La première étape est de faire un état des lieux pour savoir quels sont les niveaux actuels (pour les sécheurs qui fonctionnent) ; s'il faut adapter des équipements de ventilation / traitement de l'air, cela passera alors par une collaboration avec les maîtres d'ouvrage.

Arrêté du 5 janvier 2021 portant application de l'article R. 313-32-1 du code de la route relatif à la signalisation matérialisant les angles morts sur les véhicules lourds

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042865682>

L'article R313-32-1 du code de la route impose la mise en place, sur tous les véhicules dont le poids total autorisé en charge excède 3,5 tonnes, à l'exception des véhicules agricoles et forestiers, des engins de service hivernal et des véhicules d'intervention des autoroutes, d'une signalisation visible sur les côtés ainsi qu'à l'arrière du véhicule, matérialisant la position des angles morts. Dans ce contexte, cet arrêté vient de préciser le modèle de la signalisation ainsi que ses modalités d'apposition.

Arrêté du 10 juin 2021 modifiant l'arrêté du 18 juillet 1985 relatif aux dispositifs antidérapants équipant les pneumatiques

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043944905>

Publics concernés : usagers de la route, constructeurs et équipementiers automobiles.

Objet : prise en compte des évolutions réglementaires introduites par le décret n° 2020-1264 du 16 octobre 2020 relatif à l'obligation d'équipement de certains véhicules en période hivernale et diverses corrections.

Entrée en vigueur : les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret susvisé introduit les dispositions relatives à l'obligation de détention ou de port d'équipements antidérapants visant à améliorer la sécurité et les conditions de circulation en période hivernale. Cette période hivernale définie dans le décret débute le 1er novembre et se termine le 31 mars de l'année suivante.

L'arrêté du 18 juillet 1985 susvisé autorise l'utilisation de dispositifs antidérapants inamovibles sur la période qui s'étend du samedi précédant le 11 novembre au dernier dimanche de mars de l'année suivante. Cette période étant différente de la période hivernale définie dans le décret susvisé, l'arrêté est modifié afin d'harmoniser les périodes hivernales dans les deux textes.

Arrêté du 7 avril 2021 fixant les modalités de réalisation des travaux sous tension sur les installations électriques dans le domaine de la basse tension et les références des normes applicables en la matière

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043344943>

Objet : modification des seuils de tension et de courant au-delà desquels les travaux électriques sur des installations électriques sont des travaux sous tensions nécessitant une habilitation obligatoire.

Entrée en vigueur : à date de publication au Journal Officiel (11 avril 2021).

Contenu :

Cet arrêté fixe les seuils au-delà desquels une intervention, sur ou dans le voisinage d'une installation électrique pour laquelle la mise hors tension n'a pas pu être réalisée, est considérée comme travaux sous tension :

- Sur les véhicules et les engins mobiles à motorisation thermique, électrique ou hybride ayant une énergie électrique embarquée dont la tension est supérieure à 60 volts ou dont la capacité totale de la batterie d'accumulateurs est supérieure à 275 ampères-heures
- En courant alternatif : tension supérieure à 500 V ou protection de surintensité supérieur à 63 A
- En courant continu : tension supérieure à 750 V ou protection de surintensité supérieur à 32 A

- Sur des batteries d'accumulateurs stationnaires dont la tension est supérieure à 60 V ou la capacité totale est supérieure à 27 Ampère-Heure

Les travailleurs chargés d'exécuter les travaux sous tension définis à l'article 1 sont titulaires de l'habilitation spécifique prévue à l'article R. 4544-11 du code du travail.

La conformité à la norme NF C 18-510 ou à la norme NF C 18-550 emporte conformité à cet arrêté.

LOI n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884445>

Objet : La loi a pour objectif de renforcer la prévention au sein des entreprises, de décroiser la santé publique et la santé au travail, d'améliorer la qualité du service rendu par les services de santé au travail (à travers la mise en œuvre des procédures de certification et une révision de leurs règles de certification). Outre la volonté de lutter contre la désinsertion professionnelle, la loi réorganise la gouvernance de la santé au travail en élargissant les conditions dans lesquelles le médecin du travail peut déléguer une partie de ses missions à d'autres professionnels.

Entrée en vigueur : entrée en vigueur à compter du 31 mars 2022, des décrets d'application complémentaires sont prévus.

Contenu :

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les travailleurs et assure la traçabilité collective de ces expositions. Sa durée de conservation passe à au moins 40 ans, en même temps qu'une dématérialisation. Le Comité Sociale et Economique (CSE), sa Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) s'ils existent sont consultés lors de sa mise à jour. Le Programme Annuel de Prévention liste les mesures devant être prise au cours de l'année à venir pour prévenir les risques. Le Passeport Prévention contient la liste exhaustive des formations santé et sécurité d'un salarié. Il a pour objectif de tracer les formations tout au long de la carrière d'un travailleur.

Arrêté du 30 juin 2021 relatif aux lieux de travail spécifiques pouvant exposer des travailleurs au radon

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043927231>

Objet : protection des travailleurs contre le risque d'exposition au radon dans des lieux de travail spécifiques.

Entrée en vigueur : au lendemain de sa publication au Journal officiel.

Contenu :

Par cet arrêté, le Gouvernement a défini les lieux de travail spécifiques nécessitant une évaluation du risque radon ainsi que les modalités particulières de prévention s'y appliquant. Visant principalement les lieux de travail au rez-de-chaussée et sous-sol de bâtiments mais aussi les lieux de travail spécifique hors bâtiments comme les cavités souterraines, les ouvrages d'art enterrés (tels que les barrages, les tunnels, les égouts, les châteaux d'eau, les parkings souterrains, les installations souterraines de transports urbains), les lieux de résurgence d'eaux souterraines.

L'arrêté précise les modalités de travail qui débute par l'évaluation des risques de présence de Radon en fonction de l'aération naturelle ou du système de ventilation. Des mesures complémentaires peuvent être mises en place pour réduire les niveaux de Radon mesurés, ainsi que des détecteurs de présence avec dispositif d'alerte. Si le niveau d'exposition au Radon ne peut être réduit une « zone radon » doit être identifiée et un suivi complémentaire et spécifique mis en place.

AUTRES THEMATIQUES

Arrêté du 28 janvier 2021 relatif à la détermination du plafond annuel de taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043231562>

Arrêté du 6 juillet 2021 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2021

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043946817>

Publics concernés : les exploitants des réseaux aériens, enterrés ou subaquatiques de toutes catégories (notamment les réseaux électriques, de gaz, de communications électroniques, d'eau potable, d'assainissement, de matières dangereuses, de chaleur, ferroviaires ou guidés), ainsi que les prestataires de service auxquels les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux peuvent avoir recours pour l'élaboration et le suivi des déclarations obligatoires préalables aux travaux menés à proximité de ces réseaux.

Objet : fixation pour l'année 2021 du barème hors taxes des redevances instituées par l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers.

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

L'arrêté précise, pour l'année 2021, les valeurs des termes I1, A, B, D et E utilisés dans les assiettes de calcul hors taxes des redevances mentionnées aux articles R. 554-10 et R. 554-15 du code de l'environnement.

DROIT FISCAL

Décret n° 2021-451 du 15 avril 2021 modifiant le décret n° 2020-442 du 16 avril 2020 relatif aux composantes de la taxe générale sur les activités polluantes

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043386149>

Le décret modifie les composantes de la TGAP. Il prévoit que les déclarations et les paiements seront souscrits par voie électronique à compter du 1er avril 2021 pour les composantes émissions, lessives et matériaux d'extraction et à compter du 1er avril 2022 pour les composants déchets.

Il précise également les modalités applicables au règlement du solde de la composante de TGAP sur les déchets exigibles en 2020.

Il procède également à des modifications de ce décret en cohérence avec la suppression anticipée au 1er janvier 2020 de la composante huile de la taxe prévue par l'article 64 de la loi no 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021.

Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne

Complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Code des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative. Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Énergies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Énergies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC.

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des

accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

DONNEES PERSONNELLES

LOI n° 2022-52 du 24 janvier 2022 relative à la responsabilité pénale et à la sécurité intérieure
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045067923>

Modification de l'article 20, II, de la loi Informatique et Libertés – *section « mesures correctrices et sanctions »*

En cas de non-respect des obligations résultant du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), le président de la CNIL dispose de la possibilité de **rappeler au responsable de traitement ou au sous-traitant leurs obligations légales**.

Ce rappel aux obligations légales est une alternative à la mise en demeure afin de permettre pour des manquements mineurs qui ne justifient pas le prononcé de mesures publiques ou de sanctions financières de favoriser la mise en conformité des responsables de traitement et sous-traitants ayant méconnu les obligations légales qui s'imposent à eux.

Le président de la Commission a la faculté de demander la justification de la mise en conformité et peut fixer le délai de mise en conformité à vingt-quatre heures en cas d'urgence.

Ajout de l'alinéa IV, à l'article 20 de la loi Informatique et Libertés – *section « mesures correctrices et sanctions »* précisant que lorsque la formation restreinte est saisie, le président de celle-ci peut enjoindre le mis en cause de produire les éléments demandés par la CNIL. En cas d'absence de réponse à une précédente mise en demeure, il est possible pour le président **d'assortir à cette injonction une astreinte dont le montant ne peut excéder 100 euros par jour de retard**.

Il est également ajouté que la formation restreinte peut également constater qu'il n'y a plus lieu de statuer.

Création d'un nouvel article 22-1 dans la loi Informatique et Libertés – *section « mesures correctrices et sanctions »*

L'article dispose que la CNIL peut infliger une sanction selon une procédure simplifiée sous certaines conditions liées à la nature du manquement et aux garanties procédurales applicables.

Cette procédure simplifiée pourra être mise en œuvre lorsqu'aura été promulguée un Décret en Conseil d'Etat relatif à ses modalités ainsi qu'aux garanties applicables en matière de prévention des conflits d'intérêts pour les agents rapporteurs.

La procédure simplifiée pour être engagée :

- Pour infliger les mesures correctrices prévues au 1°, 2° et 7° du III de l'article 20 (dès lors que celles-ci apparaissent comme étant la réponse appropriée à la gravité des manquements constatée), il s'agit des mesures suivantes :
 - o le rappel à l'ordre
 - o l'injonction de mise en conformité avec astreinte à condition que l'astreinte n'excède pas 100 euros par jour de retard
 - o l'amende administrative à condition qu'elle n'excède pas 20 000 euros.
- Lorsque l'affaire ne présente pas de « difficultés particulières » en considération de la jurisprudence établie, des décisions précédemment rendues par la formation restreinte ou de la simplicité des questions de fait et de droit à trancher.

La procédure sera alors assurée non plus par la Commission restreinte mais par le Président de cette commission ou l'un de ses membres.

La procédure s'appuiera sur un rapport établi par un agent habilité des services de la CNIL. Le rapport sera notifié au responsable de traitement et au sous-traitant et les informe de leur possibilité de se faire représenter ou assister, de présenter des observations écrites et de demander à être entendu.

Le président de la formation restreinte ou le membre désigné pourra solliciter les observations de toute personne pouvant contribuer à son information.

La décision prise par le président de la formation restreinte ou le membre désigné ne pourront être publiques.

La formation restreinte devra alors informée de cette décision.

Sur l'amende administrative :

- Les sanctions pécuniaires prononcées dans le cadre de la procédure simplifiée peuvent s'imputer sur l'amende prononcée ultérieurement par le juge pénal pour les mêmes faits ou des faits connexes.
- L'astreinte est liquidée et le montant définitif en est fixé par le président de la formation ou le membre désigné.

Enfin, pour tout motif, le président de la formation ou le membre désigné aura la possibilité de refuser de recourir à la procédure simplifiée ou de l'interrompre. C'est le président de la CNIL qui reprendra l'instruction de l'affaire selon la procédure de poursuites classiques (article 22 de la loi Informatique et Libertés).

LOI n° 2021-998 du 30 juillet 2021 relative à la prévention d'actes de terrorisme et au renseignement

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043880698/2021-07-31/>

Modifie l'article 48 de la Loi Informatique et Libertés qui concerne le droit à l'information tel que prévu par les articles 12 à 14 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). Cette modification intègre une **exception au droit à l'information lorsque les données à caractère personnel ont été transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure qui dispose :**

*« Les autorités administratives, autres que les services de renseignement, mentionnées au I de l'article 1er de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives **peuvent transmettre aux services spécialisés de renseignement** mentionnés à l'article L. 811-2 du présent code et aux services désignés par le décret en Conseil d'Etat prévu à l'article L. 811-4, à la demande d'un de ces services, toute information, même couverte par un secret protégé par la loi, strictement nécessaire à l'accomplissement des missions de ce service et susceptible de concourir à la défense et la promotion des intérêts fondamentaux de la Nation mentionnés à l'article L. 811-3. »*

Modifie l'article 49 de la loi Informatique et Libertés qui concerne le droit d'accès tel que prévu par l'article 15 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). **Le droit d'accès ne s'applique pas à l'information transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure.**

7.2 Annexe 2 : Fonctionnement de la télérelève

LA TÉLÉRELÈVE, UN OUTIL POUR LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Les différents usages dans le cadre de l'exploitation au quotidien du service sont :

- le suivi des consommations télérelevées : identification des plus gros consommateurs, répartition des consommations télérelevées par commune et par diamètres compteurs,...
- le pilotage du rendement de réseau : analyse des consommations nocturnes des gros consommateurs (débits de nuit) afin de distinguer les fuites des consommations de gros clients dans un secteur donné ;
- l'utilisation du parc de récepteurs pour la recherche de fuites ;
- la préservation des ressources : l'utilisation des alertes-fuites par les moyens et gros consommateurs a mécaniquement diminué les pertes de volume liées aux fuites en permettant d'identifier quasi-immédiatement les fuites sur leurs réseaux privés.
- la protection sanitaire du réseau public : la télérelève permet d'identifier les retours d'eau et de déclencher des interventions en cas de retours importants.

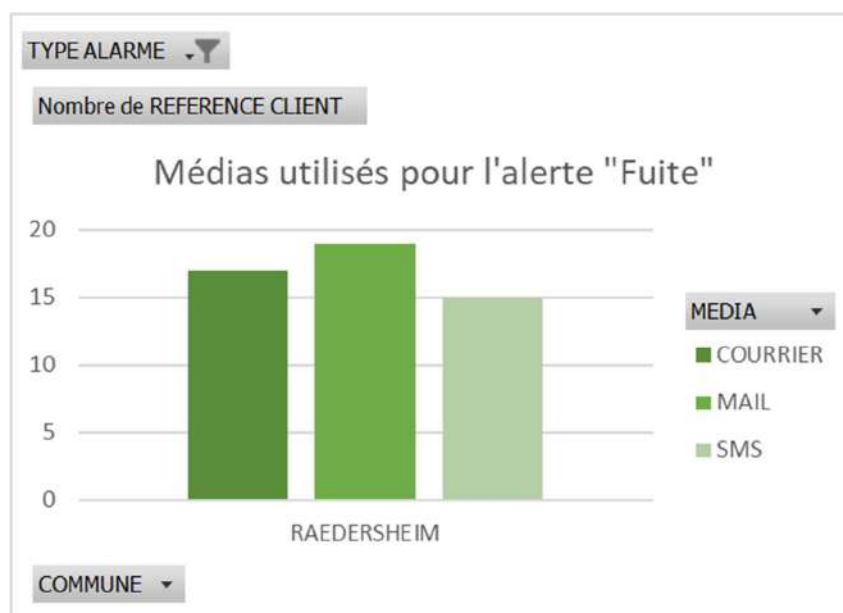
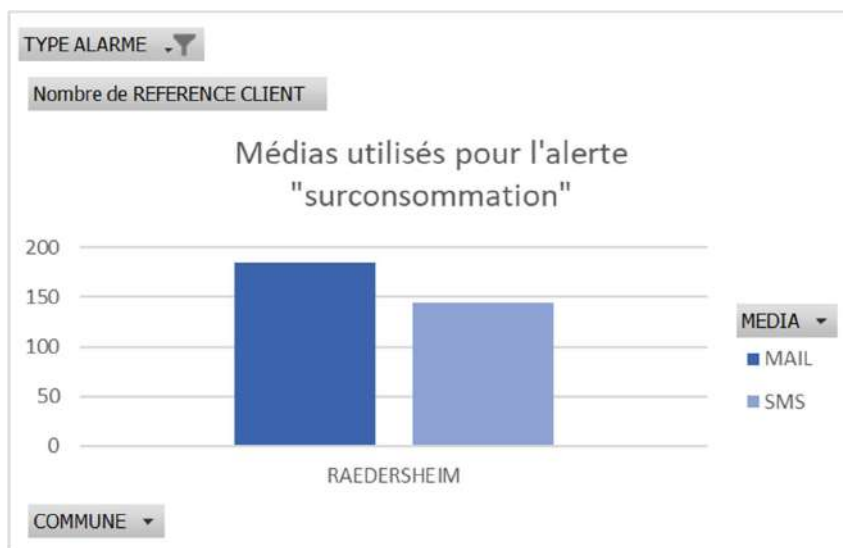
LA TÉLÉRELÈVE, UN SERVICE PLÉBISCITÉ PAR LES USAGERS

La donnée télérelevée permet d'apporter des services très qualitatifs aux usagers :

- arrêts de compte ou mutations sans déplacement : les téléconseillers du Centre de Relations Clientèle et les chargés de clientèle dédiés aux réponses aux courriers utilisent l'index télérelevé des clients, soit pour effectuer la clôture du compte (si le client ne l'a pas en sa possession ou s'il ne le mentionne pas dans son courrier), soit pour effectuer un contrôle de cohérence si l'index est communiqué par le client ;
- facturation sur index réel sans présence du client. Cette facturation sur index réels réduit les réclamations-clients, les opérations d'annulation-réfection de factures par le service clientèle et contribue à une meilleure satisfaction-client ;
- suivi des consommations quotidiennes et des alertes sur internet ;
- envoi d'alertes fuites et surconsommations ;
- diminution des dossiers de demande de dégrèvement pour fuite chez les gros et moyens consommateurs. En effet, l'information fuite est délivrée bien avant la période de facturation et permet à l'usager de réagir très vite.

Nombre d'alertes fuite et surconsommation déclenchées en 2021				
Communes	Courrier	Mail	SMS	Total
RAEDERSHEIM	17	203	159	379
Total général	17	203	159	379

Au 31 décembre 2021, 328 alertes surconsommation ont été déclenchées. Le média mail est employé à 56,10 %.



L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE

Le déploiement de l'infrastructure de télérelève nécessite d'adapter les équipes du service de l'eau pour prendre en charge les défauts d'information ou la maintenance des équipements.

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

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

Au 31 décembre 2021, les taux de fonctionnement de la télérelève par commune permettant des services alertes et facturation sur index sont les suivants :

- RAEDERSHEIM : 97,2%

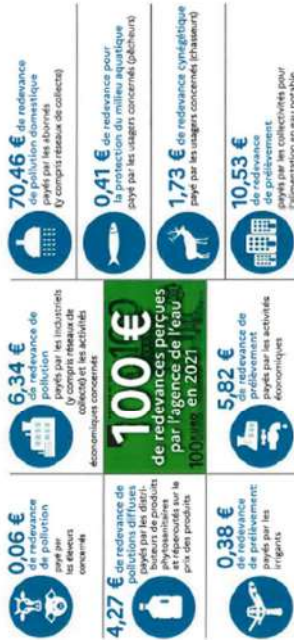
7.3 Annexe 3 : Informations agence de l'eau

D'OÙ PROVIENNENT LES REDEVANCES 2021 ?

En 2021, le montant global des redevances (tous usages de l'eau confondus) perçues par l'agence de l'eau s'est élevé à près de 168 millions d'euros dont plus de 136 millions en provenance de la facture d'eau.

recettes / redevances

Qui paie quoi à l'agence de l'eau pour 100 € de redevances en 2021 ?
(chiffres résultant d'un pourcentage pour 100 €) - source : agence de l'eau Rhin-Meuse



À QUOI SERVENT LES REDEVANCES ?

Grâce à ces redevances, l'agence de l'eau apporte, dans le cadre de son programme d'intervention, des concours financiers (subventions) aux personnes publiques (collectivités territoriales...) ou privées (acteurs industriels, agricoles, associatifs...) qui réalisent des actions ou projets d'intérêt commun au bassin, ayant pour finalité la gestion équilibrée des ressources en eau. Ces aides réduisent d'autant l'impact des investissements des collectivités, en particulier, sur le prix de l'eau.

interventions / aides

Comment se répartissent les aides pour la protection des ressources en eau pour 100 € d'aides en 2021 ?
(chiffres résultant d'un pourcentage pour 100 € d'aides en 2021) - source : agence de l'eau Rhin-Meuse. (Ces chiffres indiquent ne prennent pas en compte les aides du Plan national France Relance)



En complément à ces aides, l'agence de l'eau a consacré 18,7 millions d'euros supplémentaires pour les investissements dans le domaine de l'eau dans le cadre du Plan national France Relance.

2 \ Rapport annuel de mise en œuvre du programme de l'établissement public de coopération intercommunale sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement
NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE

ACTIONS AIDÉES

PAR L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE EN 2021

L'année 2021 marque la troisième année du 1^{er} programme d'intervention de l'agence de l'eau Rhin-Meuse et de son contrat d'objectif et de performance 2019-2024 signé avec l'État. Des indicateurs annuels permettent de mesurer et suivre les efforts des maîtres d'ouvrage et de l'agence de l'eau en faveur des ressources en eau et des milieux aquatiques.

EN 2021...



CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'eau est un des marqueurs principaux du changement climatique.

Près de 67% du programme d'intervention de l'agence de l'eau Rhin-Meuse est consacré à l'adaptation au changement climatique en 2021 :

- services fondés sur la nature ;
- gestion et partage de la ressource ;
- économies d'eau ;
- gestion des eaux en ville ;
- étude ;
- sensibilisation ;
- communication...

au travers des projets portés par les collectivités, les acteurs économiques et les associations pour lutter contre les pollutions, restaurer les milieux aquatiques, améliorer la surveillance des milieux, sensibiliser aux enjeux de l'eau ou encore assurer la solidarité internationale.

SDAGE 2022-2027 ET PROGRAMME DE MESURES

Après les questions importantes et l'état des lieux, point de départ du diagnostic et des principaux enjeux du bassin, le comité de bassin Rhin-Meuse a adopté le 18 mars 2022, le SDAGE 2022-2027 et donné un avis favorable au programme de mesures associé.

Ce vote permet de continuer à construire ensemble l'avenir de notre cadre de vie.



>>> eau-rhin-meuse.fr/sdage_2022_2027

Rapport annuel de mise en œuvre du programme de l'établissement public de coopération intercommunale sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement
NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE / 3

