

Service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2023

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

PECQUEUSE

© SUEZ / Giulia Frigieri

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	Le contexte de l'année	7
1.2	Les évolutions à venir	8
1.3	L'essentiel de l'année	10
1.1.1	LES FAITS MARQUANTS 2023	10
1.4	Les chiffres clés	12
1.5	Les indicateurs de performance	13
1.5.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	14
1.5.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	15
1.5.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	15
1.6	Les évolutions réglementaires	16
2	 Présentation du service	17
2.1	Le contrat	19
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	20
2.2.1	La gestion de crise et continuité d'activité	20
2.3	L'inventaire du patrimoine	21
2.3.1	Les biens de retour	21
2.3.2	Les biens de reprise	23
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 mis en distribution année civile	27
3.1.3	Les volumes consommés autorisés année civile	27
3.1.4	La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)	28
3.1.5	L'ILC et rendement grenelle 2	28
3.2	La qualité de l'eau	29
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	29
3.2.2	La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	30
3.2.3	La ressource	32
3.2.4	La distribution	33
3.2.5	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	33
3.3	Le bilan d'exploitation	35
3.3.1	Les interventions sur le réseau de distribution	35
3.3.2	La recherche des fuites	35
3.3.3	Les interventions en astreinte	35
3.4	Le bilan de la relation client	36
3.4.1	Le nombre de clients	36
3.4.2	Les volumes vendus	36
3.4.3	La typologie des contacts clients	37
3.4.4	Les principaux motifs de dossiers clients	37
3.4.5	L'activité de gestion clients	38
3.4.6	La relation clients	38
3.4.7	L'encaissement et le recouvrement	38
3.4.8	Le fonds de solidarité	39
3.4.9	Les dégrèvements	39
3.4.10	Le prix du service de l'eau potable	39
4	 Votre délégataire	43
4.1	Notre organisation	46
4.1.1	La Région	46
4.1.2	SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients	47

4.2	Notre système de management	48
4.3	Nos actions de communication	58
4.3.1	Nos réponses concrètes au plan eau du gouvernement.....	58

5 | Annexes 61

5.1	Bilan d'activité réseaux.....	63
-----	-------------------------------	----



| Synthèse de l'année

1.1 Le contexte de l'année

Les appels à la sobriété nécessitent de repenser le modèle économique des services de l'eau et l'assainissement :

A la suite de deux hivers secs en 2022 et 2023, une situation exceptionnelle de sécheresse est apparue dans la plupart des régions de France dès le printemps 2023.

Les appels nationaux à la sobriété de la consommation en eau et les arrêtés préfectoraux généralisés de restriction de la consommation d'eau ont conduit à une baisse des volumes historiques de l'ordre de 10% sur la période estivale et à des changements comportementaux.

Si ces impacts sont bénéfiques pour le niveau de la ressource en eau, ils remettent en cause le modèle économique de l'eau qui repose sur les volumes.

Afin de sécuriser le financement des infrastructures et la performance de services dont les coûts sont majoritairement fixes, il apparaît nécessaire d'anticiper les futures crises et de repenser le modèle économique de ces services.

Inflation : une poursuite de la crise en 2023 qui fragilise l'économie des contrats

La crise inflationniste initiée en 2022 s'est poursuivie en 2023.

Dans les métiers de l'eau et l'assainissement, cette crise a impacté en particulier les dépenses d'énergie et de réactifs.

La poursuite de cette inflation met en avant l'importance de formules d'évolution des prix reflétant la réalité de l'inflation subie.

Le cas échéant, afin de maintenir l'équilibre économique du service, garant de sa pérennité, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

1.2 Les évolutions à venir

De nombreuses modifications à venir du cadre législatif et réglementaire amèneront à faire évoluer le cadre contractuel des contrats.

Réforme des redevances des Agences de l'Eau

La loi de finance 2024 a modifié structurellement les redevances des agences de l'eau à partir du XIIème programme 2025-2030.

Ces modifications impacteront le coût des services d'eau et d'assainissement avec notamment des redevances modulées en fonction de critères de performance et un transfert de redevable qui impacte les modalités de calcul et de reversement. Les dispositions précises d'application seront connues au cours de l'année 2024 pour une entrée en vigueur dès le 1^{er} janvier 2025.

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

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

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

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

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

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

Ces modifications tiendront compte à la fois :

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

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

Cybersécurité NIS 2

La connectivité des installations industrielles permet leur pilotage optimisé et une meilleure performance. Cette connectivité croissante s'accompagne d'un accroissement des risques liés à la cybersécurité et au piratage informatique.

Face à ces risques, la commission européenne a décidé de renforcer massivement la cybersécurité dans un grand nombre de secteurs d'activité en Europe, dont l'eau potable et l'assainissement. Les états membres ont jusqu'au 17 octobre 2024 pour transposer la directive européenne NIS 2 (2ème version de la directive Network & Information Security) dans leur droit respectif.

La déclinaison en droit français de cette directive va a priori venir en complément de la loi de programmation militaire et en substitution de loi NIS, qui ne concernent qu'un petit nombre de grands systèmes critiques. Le nombre d'entités concernées par cette nouvelle réglementation va drastiquement augmenter (il est question d'un facteur 100).

L'Agence de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) finalise actuellement les consultations des associations professionnelles afin de finaliser son projet qui sera soumis au parlement. L'ANSSI prévoit aussi de fournir un portail d'aide à la décision permettant à une collectivité, un organisme, une entreprise de savoir si elle est concernée et à quel niveau d'exigences, ou non.

Face à ce changement de réglementation, l'approche de SUEZ Eau France est de proposer un 1er niveau de cybersécurité afin de protéger le patrimoine industriel ainsi que les opérations et les services associés et de préparer la mise en conformité vers la réglementation s'il y a lieu.

Disparition de l'ARENH fin 2025

Fin décembre 2025, le tarif d'**Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique** (ARENH) disparaîtra. Ce tarif réglementé, qui représente environ 50% des consommations électriques des métiers de l'eau et l'assainissement est très compétitif à 42 €/MWh dans un marché évoluant entre 80 et 250 €/MWh entre 2022 et 2024.

L'évolution des coûts de l'électricité dépendra de la possible substitution par de nouveaux mécanismes. Il conviendra de réexaminer les conditions économiques des contrats d'eau et d'assainissement, conséquences de ce changement législatif.

1.3 L'essentiel de l'année

Engagés & unis dans nos missions pour sensibiliser et transmettre la passion de nos métiers

Des équipes engagées sur nos 2 sites d'embauche : Etampes et Bures-sur-Yvette



Contrat Paris Saclay - Suez élu Service Client de l'année 2024

17 novembre 2023 : Remise de prix au Trianon où le multicanal de Montgeron a été honoré du prestigieux titre du meilleur service client de l'année dans la catégorie distribution d'eau sur le périmètre de la communauté d'agglomération Paris-Saclay.

205 tests clients mystères ont été réalisés pendant 8 semaines (appels, emails...) afin de tester la qualité de notre relation client.



Evènements autour de la sécurité



25 avril 2023 : Journée des risques métiers sur le thème des risques routiers

3 ateliers organisés :

- Quizz téléphone au volant,
- Les angles morts d'un camion
- Rédaction d'un constat

25 au 29 septembre 2023 : Semaine santé sécurité sur le thème des risques liés aux substances psychoactives.

Au programme :

- Quizz,
- Atelier simulation alcool et drogues avec la médecine du travail.

Nos collaborateurs, dévoués et réactifs, garantissent une continuité de service sans faille en toute circonstance.



Utilisation de la réalité virtuelle pour visualiser les réseaux enterrés avec notre partenaire V-labs



Continuité de service assurée

Installation d'une rampe à eau à Marcoussis pour la Fête du village



Recherche de fuites



Réparation d'une fuite à l'aspiratrice sur Etréchy



Déploiement de la Téléréleve

1.4 Les chiffres clés



234 abonnés

27 722 m³ d'eau facturée



86,5 % de rendement du réseau de distribution

7,5 km de réseau de distribution d'eau potable



100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

3,26453 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³



1.5 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"
 - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnés, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
 - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les 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 \ Le prix du service de l'assainissement"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
 - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
 - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - 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"
 - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs

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.

associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

- 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"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué 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.

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.

1.5.1 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	2022	2023	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	559	558	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	229	234	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	7,54	7,54	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	3,0884	3,26453	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	84,76	86,45	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	115	115	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,71	0,71	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)****	-	94,9	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	1,82	1,65	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	1,72	1,56	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	0	Nombre	A

****conformément aux règles déterminées par l'office Français de la Biodiversité (OFB) concernant l'indicateur 108.3 Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau, les données relatives à la ressource sont désormais affichées même si celle-ci ne fait pas partie du périmètre de la délégation de service Public (achat d'eau en gros)

1.5.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2022	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	8	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	4,37	17,09	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,44	0,15	%	A

1.5.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2023	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 50001 Version 2018	Oui	Oui / Non	A

1.6 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2022-217 du 21 février 2022, relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale

Apports généraux : Gestion des conflits d'intérêts d'élus locaux - Démocratisation de la composition des commissions consultatives de service public local

Apports spécifiques aux modalités du transfert obligatoire des compétences d'eau et d'assainissement à l'échelle intercommunale prévu pour 2026 : Dérogations à l'interdiction d'usage du budget propre pour favoriser le transfert des compétences - La gestion confiée à un syndicat peut être maintenue malgré le transfert de compétence - Organisation d'un débat et d'une convention sur la tarification -

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

Modifications concernant les marchés publics - Modifications concernant les concessions - Modifications communes aux marchés et aux concessions

Avis du Conseil d'Etat du 15 septembre 2022 sur la portée des dispositions du droit de la commande publique relatives aux modifications des contrats en cours, ainsi que sur leur articulation avec les règles dégagées par la jurisprudence en matière d'imprévision

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

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

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

Ordonnance n° 2022-1336 du 19 octobre 2022 relative aux droits sociaux des personnes détenues
Dans le cadre de la réforme du travail pénitentiaire, afin d'accroître l'attractivité du travail en détention, cette ordonnance permet aux entreprises qui offrent du travail d'accéder aux marchés réservés.

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

Pris pour application de ces articles L. 2113-13-1 et L. 3113-2-1 du code de la commande publique pour fixer à 50 % la proportion minimale de personnes détenues devant être employées dans le cadre de ce nouveau dispositif.

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

Annexe 15 du code de la commande publique

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

L'ordonnance n°2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et l'ensemble des textes réglementaires ayant pour objet la transposition de la directive européenne 2020/2184 du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine dans la législation française.



Présentation du service

2.1 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	01/05/2013	30/04/2025	Affermage

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La gestion de crise et continuité d'activité

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

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

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

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

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

En Décembre 2022, SUEZ a participé à l'exercice de crise cyber « REMPAR22 » qui a été organisé par l'ANSSI, le Campus Cyber et le Club de Continuité d'Activité, avec également la présence de plus d'une centaine d'organisations publiques et privées.

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

Plusieurs objectifs avaient été préalablement définis comme :

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

2.3.1 Les biens de retour

- **LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	-	31	-	-	-	-	-	-	31
50-99 mm	222	1 361	-	-	-	-	-	-	1 583
100-199 mm	4 464	224	651	-	-	-	-	-	5 339
200-299 mm	588	-	-	-	-	-	-	-	588
Total	5 274	1 616	651	-	-	-	-	-	7 540

- **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	2019	2020	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Vannes	33	35	35	35	35	0,0%
Vidanges, purges, ventouses	40	41	41	41	41	0,0%

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Les branchements	
Type branchement	2023
Branchement eau potable total	237

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2023
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en 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.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
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)	10
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)	70
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	115

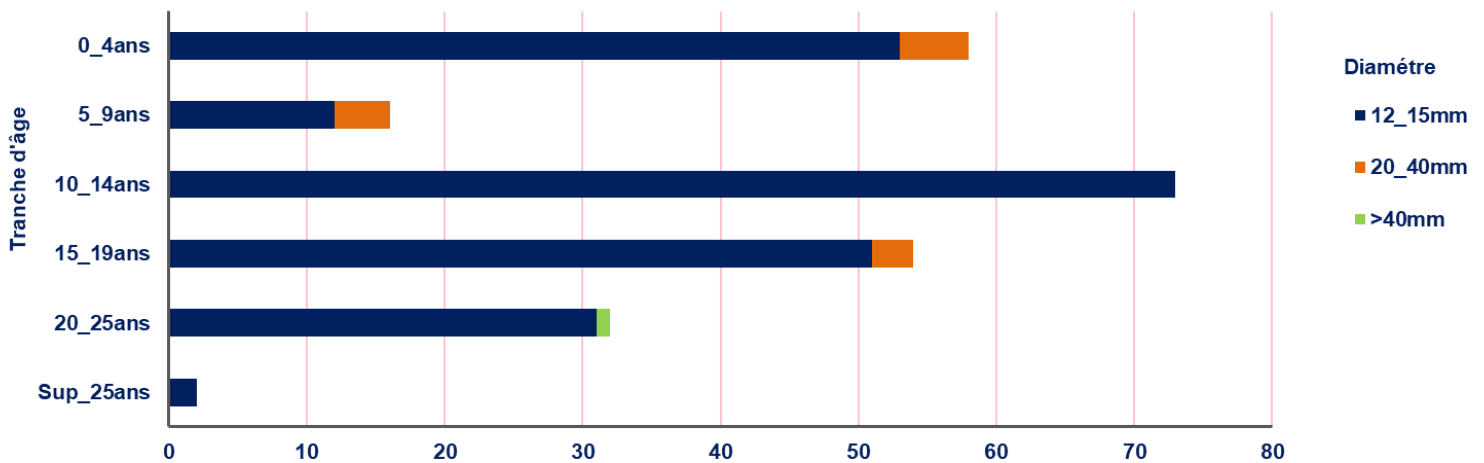
2.3.2 Les biens de reprise

- LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur par tranches de diamètres. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Répartition du parc compteurs par diamètre			
12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
222	12	1	235

Répartition du Parc Compteur par Tranche d'âge et Diamètre

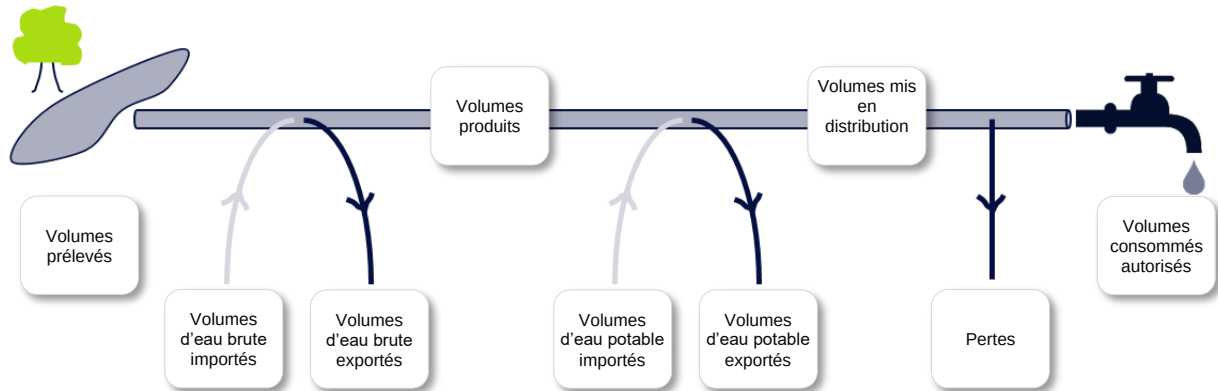




| Qualité du service

3.1 Le bilan hydraulique

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes mis en distribution année civile

Volumes mis en distribution (m³)	
Désignation	2023
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0
dont volumes eau brute prélevés (A')	0
dont volumes de service production (A'')	0
Total volumes eau potable importés (B)	31 744
Total volumes eau potable exportés (C)	0
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	31 744

3.1.3 Les volumes consommés autorisés année civile

Volumes consommés autorisés (m³)	
Désignation	2023
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	27 192
- dont Volumes facturés (E')	27 722
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	- 530
Volumes consommés sans comptage (F)	241
Volumes de service du réseau (G)	10
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	27 443

3.1.4 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)	
Désignation	2023
Volumes mis en distribution (D)	31 744
Volumes comptabilisés (E)	27 192
Volumes consommés autorisés (H)	27 443
Pertes en réseau (D-H) = (J)	4 301
Volumes non comptés (D-E) = (K)	4 552
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	7,54
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	1,56
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	1,65

Rendement de réseau (%)	
Désignation	2023
Volumes consommés autorisés (H)	27 443
Volumes eau potable exportés (C)	0
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0
dont volumes eau brute prélevés (A')	0
dont volumes de service production (A'')	0
Volumes eau potable importés (B)	31 744
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	86,45

3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

Performance rendement de réseau	
Désignation	2023
Volumes consommés autorisés (H)	27 442,61
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	7,5
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	10
Valeur du terme fixe (N)	70
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	71,99
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	86,45

3.2 La qualité de l'eau

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

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

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

Evolutions en 2023 :

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2 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 recherchées. 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

cancérogène 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 $0,9 \mu\text{g/l}$ s'applique et était utilisée jusqu'au 31 décembre 2022 comme les V_{max} pour la gestion des situations de présence.

Modalités de gestion des risques sanitaires

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Evolutions en 2023 :

L'exploitation de cet ensemble est assurée par la société **Eau du Sud Parisien**, filiale de SUEZ Eau France. Cette dernière a été la première entité nationale dans le domaine de l'Eau à obtenir la quadri certification pour le management de la qualité, de l'environnement, de la sécurité des denrées alimentaires et de l'énergie (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 50001).

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					Surveillance				
		Nbr .	Nbr . HR	% Référence	Nbr . NC	% Conformité	Nbr .	Nbr . HR	% Référence	Nbr . NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	4	0	100,0%	0	100,0%	34	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	4	0	100,0%	0	100,0%	34	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	24	0	100,0%	0	100,0%	102	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	64	0	100,0%	0	100,0%	124	0	100,0%	0	100,0%

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

La performance sur la qualité de l'eau est évaluée grâce à 2 indicateurs :

Le taux de conformité microbiologique des prélèvements réalisés sur les eaux distribuées au titre du contrôle sanitaire (ARS), par rapport aux limites de qualité des paramètres microbiologiques (P101.1).

Le taux de conformité physico-chimique des prélèvements réalisés sur les eaux distribuées au titre du contrôle sanitaire (ARS), par rapport aux limites de qualité des paramètres physico-chimiques (P102.1).

Ces indicateurs évaluent le respect des limites réglementaires de la qualité de l'eau distribuée à l'usager et se réfèrent aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Pour l'établissement des indicateurs P101.1 et P102.1, ne sont pris en compte que les bulletins contenant au moins un paramètre avec une limite de qualité.

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	4	0	100%
Physico-chimique	0	0	-

* Bulletin contenant au moins un paramètre avec une limite de qualité

VP.126 : Nombre de prélèvements en microbiologie

VP.127 : Nombre de prélèvements non conformes en microbiologie

VP.128 : Nombre de prélèvements en physico-chimie

VP.129 : Nombre de prélèvements non conformes en physico-chimie

Conclusion sur la qualité de l'eau

L'eau distribuée sur le périmètre du contrat est de bonne qualité.

3.3 Le bilan d'exploitation

3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2022	2023	N/N-1 (%)
Branchements	créés	2	0	-100,0%
Branchements	modifiés	0	1	-

3.3.2 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	0	0	-

3.3.3 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. Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2022	2023	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	0	1	-

3.4 Le bilan de la relation client

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

3.4.1 Le nombre de clients

Le nombre de clients				
Désignation	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Particuliers	207	214	218	1,9%
Collectivités	6	6	6	0,0%
Professionnels	9	9	10	11,1%
Autres	0	0	0	-
Total	222	229	234	2,2%

3.4.2 Les volumes vendus

Les volumes vendus sont les suivants :

Volumes vendus (m³)				
Désignation	2021	2022	2023	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	37 182	17 729	21 316	20,2%
Volumes vendus aux collectivités	0	646	651	0,8%
Volumes vendus aux professionnels	0	4 252	5 755	35,3%
Volumes vendus aux autres clients	0	-	-	-
Total des volumes vendus	37 182	22 627	27 722	22,5%

A partir de l'exercice 2022 les volumes vendus sont affichés par type d'abonnés

3.4.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, 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 courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	100
Courrier	6
Internet	57
Visite en agence	0
Total	163

3.4.4 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	59	0
Facturation	10	9
Règlement/Encaissement	10	0
Prestation et travaux	0	0
Information	64	-
Dépose d'index	16	0
Technique eau	4	2
Total	163	11

3.4.5 L'activité de gestion clients

Activité de gestion			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	178	141	-20,8%
Nombre d'abonnés mensualisés	115	126	9,6%
Nombre d'abonnés prélevés	40	41	2,5%
Nombre d'échéanciers	1	8	700,0%

3.4.6 La relation clients

La relation clients			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	81,4	84,4	3,7%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	1	4	300,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	4,4	17,1	291,5%
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	8	8	0,0%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100	100	-

3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2023
Délai Paiement client (j)	34,67
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	430,04
Créances irrécouvrables (€)	592,67
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	118,29
CA TTC hors travaux de l'année N -1	78 092,13
Chiffre d'affaire TTC hors travaux	93 436,21
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,63
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,15

3.4.8 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	0	0	-
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0	0	-
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0	0	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	0	0	-
Montant Total HT "solidarité"	0	0	-

3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2022	2023	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	1	1	0,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	2	1	- 50,0%
Volumes dégrévés (m³)	212	317	49,5%

**Acceptation des dossiers de dégrèvement en application stricte du décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012, dit loi Warsmann

3.4.10 Le prix du service de l'eau potable

• LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

Les composantes du prix de l'eau		
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2024
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	68,68
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,8922
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	12
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,0915
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,38
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,045
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1703
Redevances Tiers	Voies Navigables de France Contrat	0,0132

• LA FACTURE TYPE 120 M3

réf. client : 98-3394969099
identifiant * : 1755
facture n° : F120-0160701

contacts

www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone
 Service client du lundi au vendredi de 8h
à 19h et le samedi de 8h à 13h
 0977 408 408
APPEL NON SURTAXE
 urgence 24h/24
 0977 401 142
APPEL NON SURTAXE
SUEZ Eau France - service client
TSA 50001
36400 LA CHATRE
 www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

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



STE PECQUEUSE VERSANT ORGE 120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120M3
91470 PECQUEUSE

Service de l'Eau de PECQUEUSE**SPECIMEN 120 M3**

13 Février 2024

	m ³	montant TTC
Votre abonnement		85,12 €
Votre consommation	120 m ³	632,91 €

Net à payer**718,03 €**

Merci de régler cette facture au plus tard le 14 février 2024
Règlement à réception, sans escompte.

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

Répartition

Distribution de l'eau :	48 %
Collecte et traitement des eaux usées :	42 %
Organismes publics :	10 %

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

Adresse desservie :
STE PECQUEUSE VERSANT ORGE 120
M3 RAD
RUE SPECIMEN 120M3
91470 PECQUEUSE

Date et Lieu

Signature

STE PECQUEUSE VERSANT ORGE
120 M3 RAD
RUE SPECIMEN 120M3
91470 PECQUEUSE

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR70ZZZ36497
RUM : TIP19114098F120-01607011000000000

Montant : 718,03 €**TIPSEPA**

La
mensualisation :
le choix de la
tranquillité

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

SUEZ EAU FRANCE SAS
TSA 30012
41976 BLOIS CEDEX 9

114095936213

191140002438 3698F120-01607011000000000949108 71803

pour en savoir +

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

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			324,12		341,95
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2024 au 31/12/2024	4	17,17	68,68	5,5	
Part Commune de Pecqueuse du 01/01/2024 au 31/12/2024	4	3,00	12,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m³	1,8922	227,06	5,5	
Part Commune de Pecqueuse du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m³	0,0915	10,98	5,5	
Part Agence de l'Eau Seine-Normandie du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m³	0,0450	5,40	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			274,44		301,88
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Syndicat de l'Orge Transport du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m³	0,36	43,20	10,0	
Part Syndicat de l'Orge collecte du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m³	1,10	132,00	10,0	
Part Syndicat de l'Orge épuration du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m³	0,8270	99,24	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			69,38		74,20
AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE					
Lutte contre la pollution du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m³	0,38	45,60	5,5	
Voies Navigables de France du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m³	0,0132	1,58	5,5	
Modernisation des réseaux de collecte du 01/01/2024 au 31/12/2024	120 m³	0,1850	22,20	10,0	
TOTAL HT			667,94		
MONTANT TVA (5.5 %)			20,43		
MONTANT TVA (10.0 %)			29,66		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					718,03
Net à payer					718,03 €

Pour mieux comprendre votre facture

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

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

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

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

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

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



TRELO98FOOF120-0160701000718034N

Comment régler votre facture ?

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

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR072004100001039403020208 en indiquant votre référence client (98- 3394969099).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
- Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

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



Votre délégataire

Depuis plus de 160 ans, SUEZ apporte des services essentiels pour protéger et améliorer la qualité de vie, face à des défis environnementaux grandissants. SUEZ permet à ses clients de fournir l'accès à des services d'eau et de déchets, par des solutions résilientes et innovantes.

SUEZ est présent dans 40 pays avec plus de 40 000 collaborateurs, en France l'activité Eau compte 11 000 collaborateurs. SUEZ s'engage chaque jour aux côtés de ses clients collectivités pour créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et de leurs services, et de conduire leur transition écologique en y associant leurs usagers.

SUEZ en chiffres

- ➔ **8,8 milliards € de chiffre d'affaires**
- ➔ **3,7 TWh d'énergie produite à partir des déchets et des eaux usées**
- ➔ **4 millions de tonnes de CO₂ évitées pour les clients du Groupe**
- ➔ **9 centres techniques d'innovation et des centres R&D en Europe et Asie**
- ➔ **150 chercheurs œuvrant chaque jour pour innover.**
- ➔ **68 millions de personnes desservies en eau potable dans le monde**
- ➔ **Plus de 37 millions de personnes bénéficient de services d'assainissement fournis par SUEZ**

La raison d'être de SUEZ

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

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

Une nouvelle stratégie au service de nos clients et des consommateurs

SUEZ s'appuie depuis février 2022 sur un solide Consortium d'investisseurs constitué de Meridiam et GIP - à hauteur de 40 % du capital chacun – et du Groupe Caisse des Dépôts à hauteur de 20 % du capital dont 8 % pour CNP Assurances.

Lancée en septembre 2022, la nouvelle stratégie à 5 ans de SUEZ s'appuie sur les forces historiques du Groupe :

- Une expertise reconnue dans l'eau et les déchets, associée à la capacité de gérer des projets complexes à grande échelle, en créant de la valeur sociale et économique ;
- Une culture partenariale profondément ancrée dans l'ADN du groupe, qui s'incarne par un engagement sans faille pour délivrer des solutions et services de qualité supérieure, en construisant des relations de long terme avec ses clients ;
- Une marque reconnue en France et à l'international ;
- Des équipes profondément engagées et passionnées, qui mettent leur ingéniosité au service de la société, et portées par la volonté de faire la différence en proposant des solutions face aux enjeux environnementaux et sociétaux auxquels nous sommes collectivement confrontés.

4.1 Notre organisation

4.1.1 La Région

Agence Territoriale Sud-Ouest Ile-de-France

Centre de services Bures-sur-Yvette



Farah TAHA

Directrice d'agence territoriale
farah.taha@suez.com



Pierre GUINET

Directeur adjoint d'agence
opération et travaux
pierre.guinet@suez.com



Cécile PAJANIANDY

Assistance de direction
cecile.pajaniandy@suez.com



Guillaume LEFEVRE

Responsable d'exploitation
réseau eau
g.lefevre@suez.com



Philippe CHARBONNIER

Adjoint Responsable exploitation
réseau eau
philippe.charbonnier@suez.com

4.1.2 SUEZ : notre proposition de valeur pour nos clients

Face à des défis de plus en plus pressants, comme l'augmentation de la pollution ou le changement climatique, SUEZ s'engage pour accompagner ses clients sur la chaîne de valeur de l'eau et des déchets, et ainsi devenir le partenaire de référence en matière de services à l'environnement.

SUEZ met la passion et l'engagement de ses équipes au service de ses clients pour leur permettre de :

- **Fournir l'accès à des services d'eau et des déchets par des solutions résilientes et innovantes**, en apportant des solutions qui permettent croissance et amélioration de la qualité de vie. A travers la digitalisation, nous proposons à nos clients des modèles de gestion de l'eau et des déchets innovants, et nous les aidons à dépasser leurs standards en matière de qualité de l'eau, recyclage et valorisation des déchets.
 - o **Comme avec la communauté de l'Auxerrois qui a choisi d'accorder sa confiance à SUEZ pour produire et distribuer une eau de qualité premium** à l'ensemble des habitants de l'Auxerrois sous le label « Aux'R_EAU » qui soit en permanence disponible quels que soient les aléas grâce au procédé d'Osmose Inverse Basse Pression (OIBP).
- **Créer de la valeur sur l'ensemble du cycle de vie de leurs infrastructures et services**, grâce à des technologies et à une innovation continue pour permettre à nos clients d'étendre et d'optimiser l'exploitation de leurs infrastructures et de faire de ces dernières des productrices de ressources
 - o **Comme avec la station dernière génération de traitement et de valorisation des eaux usées de la Métropole Nice Côte d'Azur, Haliotis 2**, qui sera un véritable pôle européen de technologies de pointe « tout-en-un » au service de la transition écologique pour traiter les eaux usées et les réutiliser (REUT), éliminer tous types de polluants y compris les microplastiques, traiter les boues d'épuration, les sables, la qualité de l'air, tout en générant de nouvelles sources énergies renouvelables (biométhane, solaire, chaud et froid pour les bâtiments).
- **Conduire la transition écologique en associant leurs usagers**, en accompagnant nos clients pour les aider à engager les usagers dans le développement de modes de vie plus durables, étape essentielle pour préserver la nature.
 - o Comme avec « Toutsurmoneau.fr » : Face aux enjeux de préservation de la ressource, dans un contexte climatique en pleine évolution, SUEZ a répondu aux **attentes de ses clients qui souhaitent comprendre et réduire leur consommation d'eau** en repensant son écosystème digital Toutsurmoneau.fr. Cette initiative a été saluée cette année par le **Prix Stratégies de la Relation Clients** dans la catégorie Expérience Clients durable.

4.2 Notre système de management

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

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

NOTRE CONTEXTE

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

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

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

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

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

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

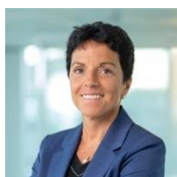
Dans les années à venir, des investissements importants seront nécessaires pour permettre aux services de l'eau et de l'assainissement d'être à un niveau de performance permettant de préserver les ressources (rendements de réseaux d'eau, traitement des micro polluants, gestion des boues) et d'assurer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

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

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

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

NOTRE RAISON D'ETRE



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

Sabrina Soussan, Présidente Directrice Générale de SUEZ

Notre raison d'être est formulée ainsi :



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

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

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

NOTRE STRATEGIE OPERATIONNELLE

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

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

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



FOCUS

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



DIFFERENCIATION

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

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



CREATION DE VALEUR

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

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



L'orientation client

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



La performance

Développer l'excellence opérationnelle et commerciale



L'entrepreneuriat

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

NOTRE FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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



CLIMAT

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

Nos engagements :

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



NATURE

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

Nos engagements :

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



SOCIAL

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

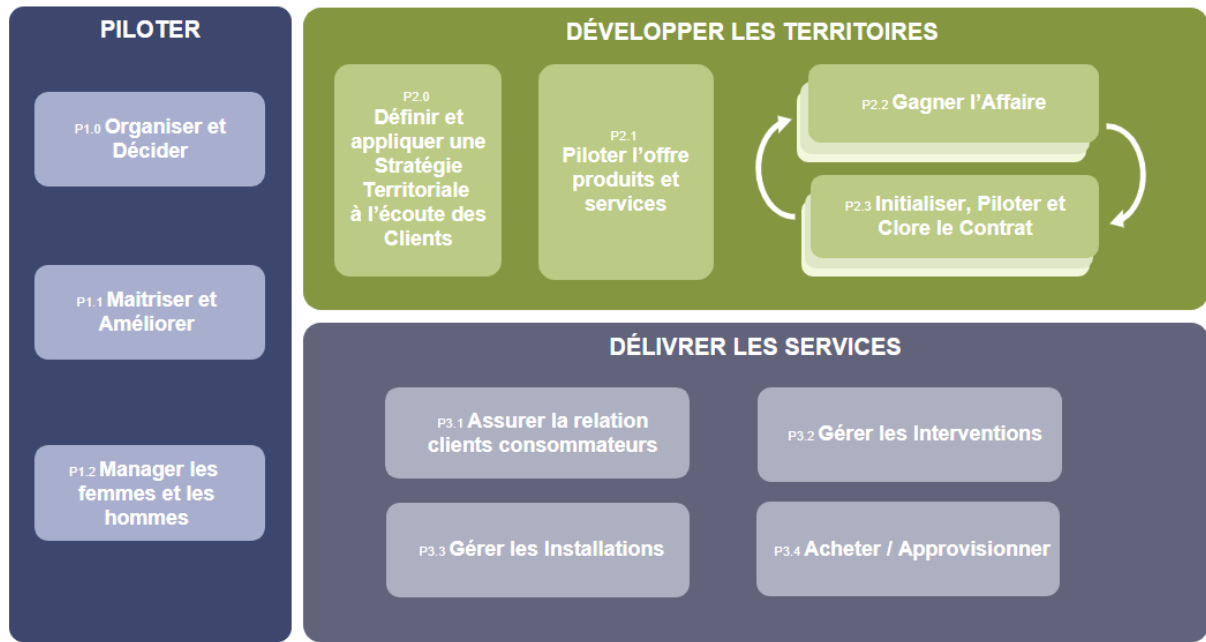
Nos engagements :

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

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

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



Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



Certificat en cours : 13 Décembre 2021
Date d'expiration : 13 Décembre 2024
Numéro de certificat : 042784

Première(s) approbation(s) : ISO 9001 - 27 Avril 2024

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 9001:2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 – 0031262

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe
Emit par : LRQA France SAS



LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or for any other reason, unless that person has agreed to the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded to the extent permitted by law.

Page 1 of 9

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

NOS AXES D'ACTION

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



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

13 Décembre 2021
1 Décembre 2024
10407962

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

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 50001:2018

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

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

Le Système de Management concerne :

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

Paul Graaf

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : LRQA Limited



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

Page 1 of 10

NOTRE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

L'ADN DE NOS METIERS

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

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

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

UN SOCLE COMMUN

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

Cette certification nationale garantit :

- **Des standards d'exploitation de haut niveau et régulièrement enrichis** par l'expérience collective et l'expertise de nos centres de recherche et d'innovation. Ces standards permettent de réduire au minimum les impacts environnementaux liés au socle commun de nos métiers :
 - Surveillance et amélioration du rendement des réseaux d'eau,
 - Maîtrise de la qualité des rejets des stations d'épuration,
 - Minimisation des déversements sur les réseaux de collecte par l'entretien préventif et l'optimisation de la gestion des temps de pluie,
 - Pilotage et optimisation de nos consommations d'énergie, d'eau et de produits chimiques,
 - Maîtrise des nuisances pour les riverains lors de nos interventions,
 - Optimisation de nos déplacements et électrification de notre parc de véhicules,
 - Gestion de nos déchets visant à minimiser leur qualité et maximiser leur valorisation.
- **L'intégration de critères environnementaux et plus largement de critères liés au développement durable dans notre processus d'achat** de fournitures et de prestations : plus qu'une politique, nous développons une vraie stratégie d'achats responsables, assortie des moyens de contrôle du respect de nos exigences (audits de terrain lors des interventions d'entreprises extérieures) ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences** des agents d'exploitation intégrant les évolutions techniques de nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui couvre tout autant les textes publiés que la veille sur les textes en projet. Cela nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires, et de mettre en œuvre les plans d'action pertinents visant à assurer la conformité à la réglementation applicable sur chacun de nos contrats.
- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence et de crise**, intégrant à la fois des exercices d'entraînement, et l'analyse approfondie de toutes les situations réelles à des fins d'apprentissage et d'amélioration. En effet, les catastrophes environnementales majeures résultent souvent de la combinaison de signaux d'alerte ignorés et de situations dégradées mal gérées dans les premiers temps, conduisant à des dommages bien plus importants que ce qu'ils auraient pu être avec les bonnes réactions.

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

LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX LOCAUX

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

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

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

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

Ceci permet de **confirmer** :

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 14001

LRQA

Certificat en cours : 17 Janvier 2024
Date d'expiration : 1 Décembre 2024
Numéro de certificat : 10582406

Prémise(s) d'approbation(s) : ISO 14001 - 27 Avril 2024

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 14001 :2015

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

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

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

Paul Graaf

Paul Graaf
Area Operations Manager, Europe
Emis par : LRQA Limited

UKAS

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

Issued by LRQA Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

Page 1 of 4

POUR ALLER PLUS LOIN

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

Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

4.3 Nos actions de communication

4.3.1 Nos réponses concrètes au plan eau du gouvernement

Lancé en avril 2023, le plan eau du gouvernement comporte 53 mesures qui répondent à 4 enjeux : sobriété des usages, disponibilité de la ressource, qualité de l'eau et gestion des crises liées à la sécheresse sur les territoires. Afin de répondre à ces enjeux majeurs SUEZ apporte aux collectivités et aux citoyens, des solutions résilientes et innovantes pour gérer durablement la ressource en eau.

- **Enjeu 1 : Organiser la sobriété des usages de l'eau pour tous les acteurs**

Le plan eau du gouvernement annonce un objectif de réduction de 10% d'eau prélevée au global d'ici 2030. Pour atteindre cet objectif SUEZ propose une gamme de solutions technologiques après les compteurs d'eau en habitat individuel ou collectif pour limiter les prélèvements. SUEZ a développé toute une gamme de services associés à la télérelève pour les particuliers comme pour les professionnels.

- L'offre de télérelève ON'connect metering permet une gestion très fine et en temps réel de la consommation avec la possibilité d'alerter les consommateurs en cas de surconsommation, souvent synonyme de fuite après compteur.
- Avec ON'connect Coach, les clients particuliers peuvent connaître et maîtriser la consommation d'eau de leur foyer depuis leur espace client.
- Avec ON'connect switch, les gestionnaires de sites (bâtiments municipaux, collèges et lycées, locaux commerciaux ou tertiaires, etc.) peuvent piloter à distance leur alimentation en eau.

Autre solution proposée pour faire évoluer les comportements : des incitations tarifaires. La tarification peut varier en fonction de l'usage de l'eau, de la ressource, de la composition du foyer ou des saisons afin de limiter la consommation lorsque la ressource se fait rare ou que l'activité touristique est plus forte.

- **Enjeu 2 : optimiser la disponibilité de la ressource**

Pour lutter contre le stress hydrique, SUEZ a développé des technologies innovantes afin d'améliorer le rendement des réseaux de distribution d'eau et d'optimiser la performance des forages. Pour détecter et localiser les fuites, SUEZ propose une gamme de solutions qui allie technologies d'inspection et analyse des données pour agir rapidement contre les pertes en eau.

SUEZ accompagne également les collectivités françaises avec des installations de réalimentation des nappes phréatiques ou des installations de réutilisation des eaux usées traitées.

- **Enjeu 3 : préserver la qualité de l'eau et restaurer des écosystèmes sains et fonctionnels**

SUEZ conçoit des systèmes de gestion de l'eau à 360° qui suivent le cycle naturel de l'eau pour mieux la préserver. La potabilisation de l'eau, le traitement des eaux usées et la préservation du milieu naturel sont interconnectés au sein d'une vision globale de la qualité de l'eau. Cette vision permet de mettre en place des solutions adaptées à chaque problématique locale :

- Pour mesurer en temps réel la qualité de l'eau, SUEZ déploie des capteurs tant dans le milieu naturel que dans les usines ou encore sur le réseau de distribution de l'eau potable
- SUEZ propose des solutions, tant en prévention qu'en réaction, pour la protection du littoral et les eaux de baignade.
- SUEZ développe des solutions pour traiter les micropolluants pour rejeter une eau de qualité dans le milieu naturel.

- **Enjeu 4 : Être en capacité de mieux répondre aux crises de sécheresse**

Pour accompagner les collectivités dans la gestion des événements liés à la sécheresse, SUEZ Eau France a 650 agents qui montent l'astreinte chaque jour sur tous les territoires opérés. Dans ces temps d'astreinte, mobilisable 24h/24 et 7j/7, chaque équipe d'astreinte composée de collaborateurs, d'experts issus de différents services allant des services métiers à celui de la communication sont ainsi dans la capacité de couvrir tous les aspects de la crise.

Les actualités commerciales 2023 de SUEZ Eau France

En 2023, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et une politique d'innovation ambitieuse et différenciante.

- **Inauguration, en avril 2023, de l'usine méthanisation des boues et de l'unité d'épuration du biogaz de la station eauvitale de Dijon-Longvic.** Ce projet innovant confirme l'ambition de Dijon métropole en matière de transition énergétique et de réduction des émissions de gaz à effet de serre grâce à une véritable filière de traitement local de valorisation des déchets. La méthanisation permet de transformer les eaux usées en énergie verte, en produisant du biométhane à partir des boues issues de l'épuration de l'eau. La production de biométhane est estimée à 10 GWh/an soit l'équivalent des besoins en chauffage et en eau chaude sanitaire de 4 000 foyers de la métropole.
- **Haliotis 2, la station dernière génération de traitement et de valorisation des eaux usées de la Métropole Nice Côte d'Azur, permettra de répondre aux futures normes environnementales et sanitaires, ainsi qu'aux besoins à venir de la collectivité.** Elle traitera les eaux usées de 26 communes, soit l'équivalent de 680 000 habitants. Les performances de traitement des eaux d'Haliotis 2 seront supérieures aux normes sanitaires exigées avec près de 90% des microplastiques qui seront éliminés par la station. Elle possédera une unité industrielle de Réutilisation des Eaux Usées Traitées capable de recycler 5 millions de mètres cubes d'eau par an, c'est-à-dire la totalité des besoins en arrosage des espaces verts et de nettoyage des voiries de la Ville de Nice. Haliotis 2 sera également exemplaire en matière énergétique puisqu'elle participera à la décarbonation du territoire. Elle produira 4 fois plus d'énergie qu'elle n'en consomme aujourd'hui. Elle permettra la valorisation énergétique optimale des boues issues de l'épuration des eaux usées et produira le biométhane nécessaire à la consommation de 11 000 logements ou alors l'équivalent de 290 bus.
- **Le Syndicat Intercommunal des Eaux de Grosne et Guye renouvelle sa confiance à SUEZ pour la gestion du service public de l'eau potable** pour les 22 communes du Syndicat, représentant 375 000 m3 d'eau potable distribués par an. SUEZ déploiera un plan d'actions sur toute la durée du contrat afin de préserver la ressource en eau.
- **La communauté de l'Auxerrois a choisi d'accorder sa confiance à SUEZ en signant deux nouveaux contrats de service public de l'eau et de l'assainissement pour 28 communes du territoire, pour une durée respective de 20 ans et de 5 ans.** Dans ce cadre SUEZ s'engage à produire et à distribuer une eau premium de très haute qualité sous le label « Aux'R_EAU » avec le procédé d'Osmose Inverse Basse Pression (OIBP).
- **Le SICASIL (Syndicat Mixte des Communes Alimentées par les Canaux de la Siagne et du Loup) choisit SUEZ afin d'assurer la production et la distribution de l'eau potable pour huit communes, soit plus de 180 000 habitants.** Ce service est assuré par une société dédiée, So'EAU. Il couvre notamment les besoins du bassin de vie de l'Agglomération Cannes Lérins, territoire pilote dans la sauvegarde de l'eau potable. L'eau produite par So'EAU sera prochainement labellisée.
- **L'Eurométropole de Strasbourg, pionnière en matière de production d'énergie verte, a confié à SUEZ le projet de conception réalisation pour le renouvellement de la ligne d'incinération de boues de la station d'épuration de Strasbourg-La Wantzenau** pour chauffer ses locaux, ses digesteurs et une partie des Strasbourgeois.

Les récompenses de l'année

- **SUEZ obtient le prix « Elu Service Client de l'Année 2024 »** pour le contrat Paris-Saclay dans la catégorie distributeur d'eau. Depuis 5 ans, SUEZ concourt et remporte ce prix au travers de marques locales. Ce prix est le fruit d'un travail collectif des équipes de la relation clients en local, soutenues par la Direction de la relation clients au niveau national.
- **SUEZ récompensé par le Prix Stratégies de l'Expérience Client Durable.** Ce prix récompense le lancement de l'Appli Tout Sur Mon Eau et la refonte complète du design du Site Web Tout Sur Mon Eau.



Annexes



5.1 Bilan d'activité réseaux

Les interventions d'astreinte

Interventions en astreinte						
Commune	Date de réalisation	Date de demande	Numéro de rue	Rue	Complément adresse BRT	Nature de l'intervention
PECQUEUSE	03/02/2023	03/02/2023	3	RUE DES BLEUETS		Intervention en astreinte

