

# Service de l'eau

**Rapport annuel du délégataire 2024**

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

PECQUEUSE

© SUEZ / Giulia Frigieri



# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	Contexte national : les faits marquants de l'année	7
1.2	Contexte national : les évolutions à venir	8
1.3	Votre contrat : l'essentiel de l'année	11
1.4	Votre contrat : les chiffres clés	13
1.5	Votre contrat : les indicateurs de performance	14
1.5.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	16
1.5.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CC SPL	17
1.5.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	17
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>19</b>
2.1	Le contrat	21
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	22
2.2.1	La gestion de crise	22
2.3	L'inventaire du patrimoine	23
2.3.1	Les biens de retour	23
2.3.2	Les biens de reprise	25
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>27</b>
3.1	Le bilan hydraulique	29
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	29
3.1.2	Les volumes mis en distribution année civile	29
3.1.3	Les volumes consommés autorisés année civile	29
3.1.4	La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)	30
3.1.5	L'ILC et rendement grenelle 2	30
3.1.6	Le rendement agence de l'eau (rendement primaire)	31
3.2	La qualité de l'eau	32
3.2.1	La gestion de la présence de pesticides et métabolites dans l'eau potable	32
3.2.2	La ressource	34
3.2.3	La distribution	35
3.2.4	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	36
3.3	Le bilan d'exploitation	37
3.3.1	Les interventions sur le réseau de distribution	37
3.3.2	La recherche des fuites	37
3.3.3	Les interventions en astreinte	37
3.4	Le bilan de la relation client	38
3.4.1	Le nombre de clients	38
3.4.2	Les volumes vendus	38
3.4.3	La typologie des contacts clients	38
3.4.4	Les principaux motifs de dossiers clients	39
3.4.5	L'activité de gestion clients	39
3.4.6	La relation clients	40
3.4.7	L'encaissement et le recouvrement	40
3.4.8	Le fonds de solidarité	41
3.4.9	Les dégrèvements	41
3.4.10	Le prix du service de l'eau potable	42
<b>4</b>	<b>  Votre délégataire</b>	<b>45</b>
4.1	Notre organisation	48
4.1.1	La Région	48
4.2	Notre système de management	50

4.3 Une feuille de route développement durable au service des territoires sur  
lesquels nous opérons ..... 54

**5 | Annexes . . . . . 59**

5.1 Bilan d'activités réseaux ..... 61



# Synthèse de l'année



## 1.1 Contexte national : les faits marquants de l'année

### **L'ambition nationale de sobriété des usages d'eau nécessite de repenser le modèle de financement des services de l'eau et l'assainissement**

La sécheresse exceptionnelle en 2022 a conduit à des appels à la sobriété par le Gouvernement et au lancement par le Président de la République d'un *Plan d'action pour une gestion résiliente et concertée de l'eau* (dit Plan eau) fixant notamment une ambition de réduction des prélèvements de 10% d'ici 2030. Depuis lors, l'ensemble des acteurs de l'eau ont vu diminuer de manière structurelle les consommations des usagers quels qu'ils soient (particuliers, entreprises, collectivités), en lien avec une évolution des comportements. Si cette baisse des consommations, - qui est appelée par tous – est vertueuse pour l'environnement et la ressource en eau, elle pose aujourd'hui la question de la pérennité des services d'eau et d'assainissement français. Dans un contexte de retard important en matière d'investissements, de renforcement de la réglementation et de défis majeurs liés à la transition écologique, le modèle de financement qui repose sur les volumes vendus est à bout de souffle.

Cette baisse historique des volumes résultant d'une politique nationale ambitieuse impacte les recettes de l'ensemble des acteurs qu'ils soient publics ou privés, et ne peut donc pas être considérée comme le seul risque du délégataire.

Afin de sécuriser le financement des infrastructures et la performance de services dont les coûts sont majoritairement fixes, il apparaît donc nécessaire d'anticiper les futures crises et de repenser le modèle de financement de ces services. Le sujet a pris une place grandissante dans le débat public et l'agenda politique mais également dans la presse au cours de l'année écoulée.

### **Inflation : les effets encore présents de la crise 2022-2023 fragilisent l'économie des contrats**

La crise inflationniste 2022-2023 a connu un net ralentissement en 2024.

Cependant, dans les métiers de l'eau et l'assainissement, cette crise qui a impacté en particulier les dépenses d'énergie et de réactifs voit certains de ses effets perdurer.

Par ailleurs, l'application des formules d'indexation étant différée par rapport à l'évolution des coûts, la mesure des effets de l'inflation prend toute sa réalité dans le cadre d'un bilan pluriannuel.

D'une manière générale, la période récente d'inflation a mis 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 et de sa performance, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

### **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 avec notamment la mise en œuvre de redevances liées à la performance des services d'eau et d'assainissement. Ces nouvelles redevances sont dues par les collectivités qui peuvent les répercuter aux usagers par des contrevaleurs.

Les modifications entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025 concernent toutes les factures émises à compter de cette date.

L'année 2025 reste une année de transition avec des redevances de performance calculées forfaitairement au regard de coefficients de performance maximums. Dès 2026, les critères de performance 2024 impacteront à nouveau la facture des usagers.

## 1.2 Contexte national : les évolutions à venir

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

### 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 au profit de la généralisation de 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 aujourd'hui à assurer la couverture nécessaire. C'est le cas en particulier des capteurs sur le patrimoine enterré et de ceux positionnés sur 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 pour favoriser le développement de la cybersécurité,
- de l'existence du renouvellement de ces équipement au sein des plans de renouvellement actuels.

Après arbitrage, il conviendra de trouver les solutions permettant de financer ces renouvellements contraints par cette évolution exogène.

### 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 avaient jusqu'au 17 octobre 2024 pour transposer la directive européenne NIS 2 (2ème version de la directive Network & Information Security) dans leur droit respectif. Les échéances parlementaires et gouvernementales ont retardé ce projet de loi qui devrait se concrétiser en 2025.

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 nombre restreint de grands systèmes critiques. La plupart des services seront concernés par cette nouvelle réglementation afin de protéger le patrimoine industriel ainsi que les opérations et les services associés.

La mise en conformité consécutive à cette nouvelle réglementation impliquera des investissements et coûts d'exploitations complémentaires à ceux déjà engagés par Suez Eau France pour garantir un 1<sup>er</sup> niveau de cybersécurité.

## **Evolutions du marché de l'électricité fin 2025**

Fin décembre 2025, le marché de l'électricité va être fortement impacté par plusieurs mesures :

- La disparition du tarif d'Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique (ARENH) : Ce tarif réglementé, qui représente environ 50% des consommations électriques des métiers de l'eau et de l'assainissement est très compétitif à 42 €/MWh dans un marché qui a évolué entre 80 et 250 €/MWh entre 2022 et 2024.
- La modification de la fiscalité avec de nouvelles règles d'accès au tarif réduit de l'accise sur l'électricité (anciennement CSPE ou TICFE)

Dans ce contexte et afin que ces changements législatifs n'entraînent pas de modifications de l'équilibre économique des contrats d'eau et d'assainissement, il conviendra de s'assurer que les évolutions du coût du service d'électricité sont reflétées fidèlement dans l'évolution des formules d'indexation des tarifs.

## **Réforme anti-endommagement**

La réglementation relative aux interventions à proximité des réseaux de transport et distribution, aussi appelée réglementation anti-endommagement ou construire sans détruire, a pour objectif principal de prévenir les dommages aux réseaux et les conséquences que ces dommages peuvent entraîner sur la sécurité des personnes exécutant les travaux, la sécurité des riverains des réseaux, la protection de l'environnement, et la continuité des services apportés par ces réseaux.

Cette réglementation, dans son ensemble, impose aux exploitants de réseaux une amélioration progressive de la cartographie des réseaux, des réponses plus précises aux déclarations DT/DICT faites par les responsables de projets et les exécutants des travaux, ainsi qu'une anticipation des situations de crise afin que la mise en sécurité en cas de dommage soit aussi rapide que possible.

Le 1er janvier 2026 marquera la prochaine échéance de cette réglementation : à partir de cette date, les réponses aux DT/DICT des réseaux non sensibles en zone urbaine, devront être en classe A de précision (avec un fuseau d'incertitude de 40 cm) pour l'ensemble des réseaux.

Plusieurs possibilités permettent de répondre à cette obligation.

- Répondre à partir d'une cartographie en classe A des réseaux
- Mettre en œuvre des solutions ponctuelles au moment de la réception de la demande de DT/DICT sous un délai de 15 jours, avec géoréférencement au fil de l'eau de la zone concernée, ou uniquement via un marquage-piquetage

En outre à compter de cette date, les réponses à ces DT/DICT/ATU devront utiliser les PCRS (Plan de Corps de Rues Simplifié) comme fond de plan.

Ces nouvelles obligations modifient le cadre contractuel des interventions et auront un impact significatif sur l'équilibre économique des contrats.

Le cas échéant, en fonction des modalités de cartographie en classe A déjà réalisées ou envisagées par chaque collectivité, il conviendra d'étudier les évolutions contractuelles nécessaires à la mise en place de solutions spécifiques ainsi que leur financement.

## **Travaux de voirie – Amiante**

Après la parution de l'arrêté du 4 juin 2024, le renforcement de la réglementation amiante dans les travaux de voirie imposera à compter du 1er juillet 2026 aux maîtres d'ouvrages, donneurs d'ordres ou propriétaires d'immeubles de faire réaliser une recherche d'amiante dans la voirie avant la réalisation de tous travaux (Repérage Avant Travaux) et de fournir une information sur la présence d'amiante à ceux qui réalisent l'opération afin qu'ils adoptent les mesures de protection nécessaires.

A défaut de cette information, la réglementation indique que les travaux devront être réalisés comme si la présence de l'amiante était avérée.

Il conviendra donc de modifier les conditions opérationnelles, financières et de planification des interventions de travaux.

## PFAS

Les PFAS (per- et polyfluoroalkylés) sont des composés chimiques synthétiques utilisés dans de nombreux produits industriels ou domestiques, comme les revêtements antiadhésifs, les textiles imperméables et les mousses anti-feu... Ils sont apparus dans les années 50 et sont maintenant très répandus. Une de leurs caractéristiques est leur persistance dans l'environnement car ils se dégradent difficilement. C'est pourquoi on parle de « polluants éternels ». Ils se retrouvent donc dans les milieux aquatiques, les eaux usées domestiques et industrielles mais aussi dans les sols et l'air. La famille des PFAS compte plusieurs milliers de molécules, avec des propriétés physico-chimiques variées, ce qui rend complexe leur analyse et leur traitement pour les éliminer.

A ce jour, l'ampleur de l'impact des PFAS sur la santé humaine fait encore l'objet de recherches. Seuls les effets de l'exposition à certains PFAS ont été étudiés : par exemple le PFOA a été classé cancérigène avéré et le PFOS cancérigène probable par l'Institut de Recherche sur le Cancer.

Les réglementations évoluent avec l'état des connaissances sur ces molécules. Sur l'eau potable, depuis janvier 2023, la France a transposé la Directive Européenne de décembre 2020 en appliquant une Limite de Qualité pour la somme de 20 PFAS (dont le PFOS et le PFOA) à 100 ng/l (soit 0,1 µg/l). Le contrôle des PFAS sera rendu obligatoire dans les programmes de contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) à partir du 1er janvier 2026.

Néanmoins, l'ARS Île-de-France a décidé d'anticiper cette obligation en procédant à une campagne exploratoire sur l'ensemble de la région francilienne sur l'année 2024. Les analyses se poursuivront en 2025.

Cette campagne comprend la réalisation d'un prélèvement par trimestre sur chaque point de surveillance de mise en distribution. En 2024, plus de 1200 analyses ont été réalisées sur 395 installations franciliennes. L'instruction N° DGS/EA4/2025/22 du 19 février 2025 précise qu'une non-conformité sera déclarée si la médiane d'au moins 10 résultats analytiques répartis sur 2 saisons dépasse la Limite de Qualité réglementaire. La date de retour à la conformité demandée est fixée au 12 janvier 2026.

En parallèle, l'ANSES mène des expertises pour fixer des valeurs guides sanitaires de gestion individuelles de ces PFAS. Les résultats de l'ANSES sont attendus pour fin 2025. Des démarches sont également entreprises par l'ARS IDF avec les services de l'Etat pour identifier les sources de pollutions et travailler à les réduire. Ce travail de surveillance se poursuivra en 2025, de même que le dialogue instauré avec les collectivités.

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

💧 Engagées, innovantes, solidaires 💧  
Entre JO, formation, prévention et innovation, nos équipes assurent un service performant et responsable au quotidien !



Les équipes de Suez en alerte pendant la période des JO Paris 2024



Journée technique régionale au Pecq, à destination des collectivités



Atelier prévention des AVC



Certification de l'atelier CATEC de la plateforme sécurité de Bures



Engagement solidaire des équipes SUEZ avec le Club FACE Paris-Saclay : JOB ACADEMY (8 demandeurs d'emploi mentorés sur 3 mois)



Stand SUEZ à Paris-Saclay SPRING: Présentation des innovations SUEZ et exploration de nouveaux partenariats

## Nos équipes mobilisées pendant les crues

Plus de 300 interventions liées aux crues des 9 et 17 octobre. Une vingtaine d'agents mobilisés et en permanence 5 agents en astreinte les nuits et week-end pour rétablir le service au plus vite



Inondation du forage d'Orsay



Inondation de la STEU de Dampierre en Yvelines



Rue du docteur Collé à Bures-sur-Yvette



Poste de relèvement à Saint-Rémy-Les-Chevreuse



Surveillance des bassins, Gif-sur-Yvette



Pompages à Bures-sur Yvette

## 1.4 Votre contrat : les chiffres clés

	232 abonnés	
	26 268 m <sup>3</sup> d'eau facturée	
	84,5 % de rendement du réseau de distribution	
	7,5 km de réseau de distribution d'eau potable	
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
	3,40827 € TTC/m <sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m <sup>3</sup>	

## 1.5 Votre contrat : les indicateurs de performance

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

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, selon le tableau ci-dessous :

Caractéristiques techniques du service	Chapitre	Section	Alinéa
Date d'échéance du contrat	Présentation du service	Le contrat	
Nature des ressources utilisées	Inventaire du patrimoine	Biens de retour	Ressources
Volumes prélevés, achetés ou vendus	Qualité du service	Bilan hydraulique	
Nombre d'abonnements	Qualité du service	Bilan clientèle	
Volumes vendus aux différents types de clients			
Linéaires du réseau	Présentation du service	Inventaire du Patrimoine	Les canalisations
La tarification de l'eau et les recettes du service	Chapitre	Section	Alinéa
La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m3	Qualité du service	Bilan clientèle	Prix du service de l'eau potable
Recettes du service	Les comptes de la délégation et le patrimoine	Le CARE	

Les indicateurs de performance	Chapitre	Section	Alinéa
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées	Qualité du service	Qualité de l'eau	
Rendement de réseau	Qualité du service	Bilan hydraulique	
Indice linéaire des volumes non comptés			
Indice linéaire de pertes			
Délai	Qualité du service	Bilan clientèle	
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés			
Taux de réclamation			
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente			
Actions de solidarité et de coopération	Chapitre	Section	Alinéa
Nombre et montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau	Qualité du service	Bilan clientèle	

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

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

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

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

### 1.5.1 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	2023	2024	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	558	577	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	234	232	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 <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	3,26453	3,40827	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	86,45	-84,5	%	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	94,9	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	1,65	1,97	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	1,56	1,88	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	0	Nombre	A

### 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	2023	2024	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	2	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	-	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	17,09	21,55	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	0,15	0,66	%	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	2024	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





# 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	31/12/2025	Affermage

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 La gestion de crise

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

- Collaborateurs au sein de la région et dans le cadre de la Force d'Intervention Rapide au niveau national,
- Equipements de process fixes ou mobiles, groupes électrogènes...
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par SMS, téléphone, 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 Mai 2024, SUEZ Eau France a organisé un exercice de crise cyber « PACMAN24 » qui a mobilisé plus de 70 collaborateurs au sein de 2 régions et du siège durant plus de 6h.

Le scénario simulait une cyberattaque de l'informatique technique nécessitant la mise place de mode dégradé pour gérer les installations sur un périmètre important. Les équipes des régions, celles de la Direction des Systèmes d'Information et celles du siège ont été fortement mobilisées pour faire face à cette situation nécessitant une forte coordination entre les métiers et de la rapidité.

L'objectif était d'entraîner les équipes à gérer un scénario de crise cyber de grande ampleur nécessitant une grande coordination entre les équipes sur le terrain, celles de l'informatiques et enfin celles du siège.

Les participants ont fait preuve d'une bonne réactivité grâce aux différentes formations et aux réflexes acquis précédemment. Des points d'amélioration ont également été identifiés pour renforcer la résilience de notre organisation face à ce type de crise.

## 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	2023	2024	N/N-1 (%)
Vannes	35	35	0,0%
Vidanges, purges, ventouses	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	2024
Branchement eau potable total	233

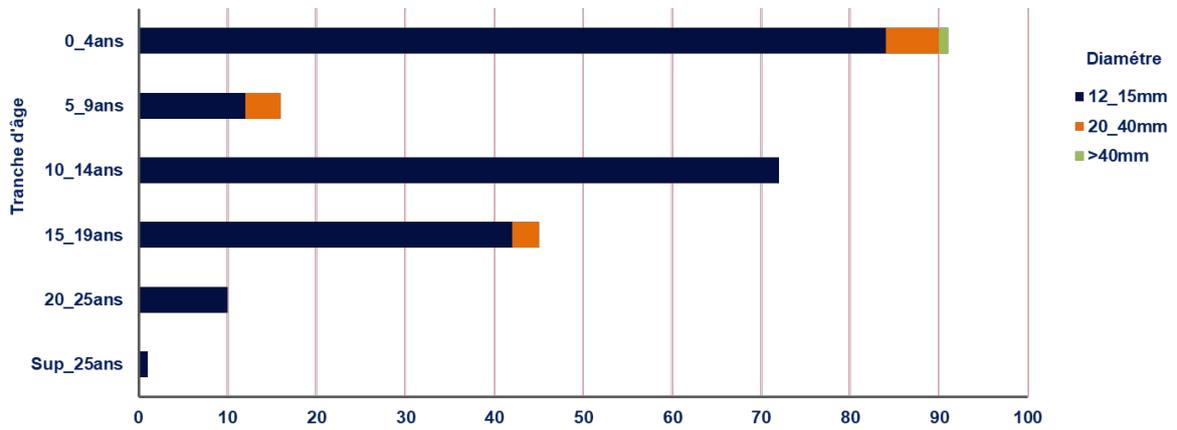
- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2024</b>
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	100
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	98,63
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, Pl,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	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
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>115</b>

### 2.3.2 Les biens de reprise

- **LES COMPTEURS**

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre			
12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
221	13	1	235





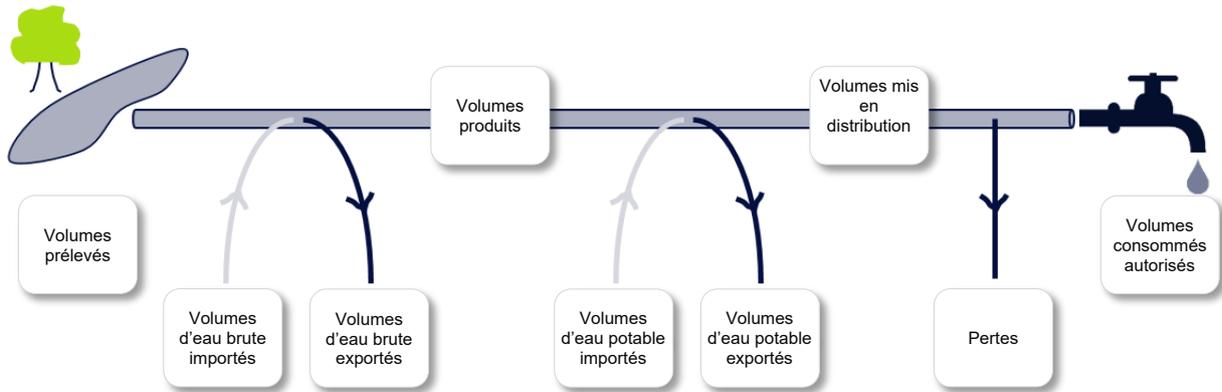


# Qualité du service



## 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 (m <sup>3</sup> )	
Désignation	2024
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)	33 367
Total volumes eau potable exportés (C)	0
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	33 367

### 3.1.3 Les volumes consommés autorisés année civile

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )	
Désignation	2024
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	27 954
- dont Volumes facturés (E')	26 268
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	1 686
Volumes consommés sans comptage (F)	241
Volumes de service du réseau (G)	0
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	28 195

### 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	2024
Volumes mis en distribution (D)	33 367
Volumes comptabilisés (E)	27 954
Volumes consommés autorisés (H)	28 195
Pertes en réseau (D-H) = (J)	5 172
Volumes non comptés (D-E)= (K)	5 413
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	7,54
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	1,88
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	1,97

Rendement de réseau (%)	
Désignation	2024
Volumes consommés autorisés (H)	28 195
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)	33 367
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	84,5

### 3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

Performance rendement de réseau	
Désignation	2024
Volumes consommés autorisés (H)	28 194,71
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	7,5
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	10,2
Valeur du terme fixe (N)	70
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	72,05
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	84,5

### 3.1.6 Le rendement agence de l'eau (rendement primaire)

Rendement primaire du réseau (%)	
Désignation	2024
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	27 954
- dont Volumes facturés (E')	26 268
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	1 686
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)	33 367
Volumes eau potable exportés (C)	0
Rendement primaire du réseau (%) = $100 * (E) / (A+B-C)$	83,78

## 3.2 La qualité de l'eau

### 3.2.1 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 le guide technique de gestion à l'attention des ARS.

En considération de la complexité du suivi analytique, de l'appréciation de la réglementation et des enjeux sanitaires, ce guide était devenu indispensable.

#### Contrôle sanitaire des ARS

Le suivi analytique des ARS comprend un très grand nombre de molécules (souvent plusieurs centaines). Pourtant, des métabolites pouvant se retrouver dans certaines eaux ne sont pas toujours recherchés. Il est donc demandé aux ARS de cibler les recherches de pesticides en fonction de la probabilité de les retrouver dans les eaux et des risques pour la santé humaine.

Le choix des pesticides à rechercher est donc à adapter en fonction notamment des activités agricoles locales, des surfaces cultivées et des quantités de pesticides vendues, ainsi que des pratiques locales d'approvisionnement des utilisateurs « professionnels » (collectivités territoriales, profession agricole, gestionnaires d'infrastructures de transport, etc.).

Une méthodologie est proposée dans l'instruction. Les ARS appliquent progressivement cette méthodologie, qui va se généraliser sur l'ensemble du territoire en 2025. Il en résultera la quantification dans les eaux de molécules, essentiellement des métabolites, qui ne l'étaient pas jusqu'alors.

#### Critères d'appréciation sanitaire

L'instruction rappelle que la limite de qualité de 0,1 µg/l correspond aux seuils de détection des méthodes d'analyses disponibles au début des années 1970 pour les pesticides recherchés à cette époque. Contrairement aux limites de qualité des autres paramètres, elle n'est pas fondée sur une approche toxicologique et n'a donc pas de signification sanitaire.

Elle constitue un indicateur de la dégradation de la qualité de la ressource en eau et a pour objectif de réduire la présence de ces composés au plus bas niveau de concentration possible.

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

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

Pour les molécules « non pertinentes », une valeur « indicative » à 0,9 µg/l, introduite par 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 » et remplaçant l'approche des Vmax, doit être respectée. En cas de non-respect, 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.

## 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 une fois, 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 µg/l) devrait entraîner une restriction de consommation sans possibilité de demander une dérogation temporaire de distribution.

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 « Valeurs Sanitaires Transitoires » (Valeurs Sanitaires Transitoires - VST) 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 VST.

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 VST. Il a aussi recommandé d'évaluer rapidement la méthode développée par l'UBA en vue d'une harmonisation au niveau européen.

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.

Cependant, considérant les incertitudes scientifiques et l'attente de données avérées sur les éventuels dangers et risques, que des dépassements des VST touchaient l'eau distribuée dans nombreuses collectivités, et que les restrictions des usages alimentaires dans cette circonstance seraient complexes à mettre en place au regard des populations concernées, l'instruction N° DGS/EA/2023/160 du 20 octobre 2023 a indiqué que la recommandation de restriction d'usage prévue par les instructions précitées en cas de dépassement des VST ne s'applique pas.

A la suite du classement en 2024 par l'Anses en « non pertinent » des métabolites R471811 du chlorothalonil (et en 2022 du NOA métolachlore), et de la détermination de  $V_{max}$  pour les métabolites de la chloridazone, les VST ne s'appliquent plus qu'aux N,N-Dimethylsulfamide et ESA Flufenacet.

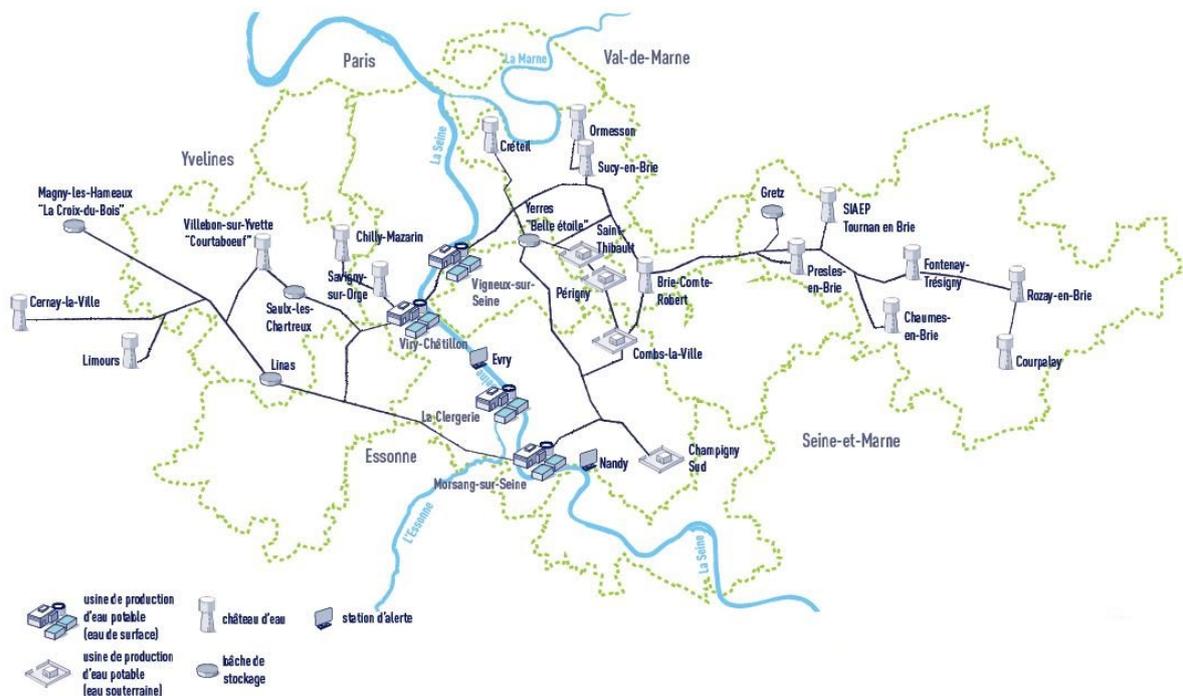
### 3.2.2 La ressource

#### • LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

La distribution d'eau potable dans le sud de la région parisienne repose sur un ensemble cohérent d'infrastructures. Les interconnexions et la multiplicité des ressources mobilisables garantissent la sécurité de l'approvisionnement et permettent à SUEZ Eau France de faire face aux besoins en eau de plus d'un million d'habitants du sud de l'Île-de-France, y compris en période de sécheresse, d'inondation ou de pollutions éventuelles.

L'eau est en majeure partie prélevée dans la Seine, puis traitée sur trois usines de production : Morsang-sur-Seine, la plus importante, Vigneux-sur-Seine, la plus innovante et Viry-Châtillon. Le reste de l'eau provient d'une trentaine de forages situés pour la plupart dans la vallée de l'Yerres.

## le réseau interconnecté



L'ensemble de ces productions vient alimenter plus de 4500 km de réseaux de distribution (dont 500 km de conduite de transport) desservant en eau plus d'une centaine de communes situées sur 4 départements (77, 78, 91, 94). Ce vaste **réseau interconnecté**, ces productions, ces différents réservoirs de stockage et stations de reprise sont sous le contrôle permanent 24h/24 du centre de Télécontrôle de Montgeron pour une sécurité décuplée.

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).

### 3.2.3 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%	36	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	4	0	100,0%	0	100,0%	36	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	24	0	100,0%	0	100,0%	108	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	64	0	100,0%	0	100,0%	132	0	100,0%	0	100,0%

### 3.2.4 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'utilisateur 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%

\* *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	2023	2024	N/N-1 (%)
Branchements	modifiés	1	0	-100,0%
Compteurs	remplacés	6	30	400,0%
Devis métrés	réalisés	1	0	-100,0%
Enquêtes	Clientèle	5	7	40,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	0	2	-
Remise en eau	sur le réseau	1	0	-100,0%

### 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	2023	2024	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	2023	2024	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	1	1	0,0%

## 3.4 Le bilan de la relation client

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

### 3.4.1 Le nombre de clients

Le nombre de clients			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	218	214	- 1,8%
Collectivités	6	5	- 16,7%
Professionnels	10	13	30,0%
Total	234	232	- 0,9%

### 3.4.2 Les volumes vendus

Volumes vendus (m³)			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	21 316	22 522	5,7%
Volumes vendus aux collectivités	651	669	2,8%
Volumes vendus aux professionnels	5 755	3 077	- 46,5%
Total des volumes vendus	27 722	26 268	- 5,2%

### 3.4.3 La typologie des contacts clients

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	113
Courrier	0
Internet	29
Réseaux sociaux	0
Chat	0
Visite en agence	0
Total	142

### 3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	28	0
Facturation	7	5
Règlement/Encaissement	16	1
Information	76	0
Dépose d'index	19	0
Technique eau	5	5
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>11</b>

### 3.4.5 L'activité de gestion clients

Activité de gestion			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	141	132	-6,4%
Nombre d'abonnés mensualisés	126	126	0,0%
Nombre d'abonnés prélevés	41	45	9,8%
Nombre d'échéanciers	8	9	12,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	900	890	-1,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	35	56	60,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	24	25	4,2%
<b>Nombre total de factures comptabilisées</b>	<b>959</b>	<b>971</b>	<b>1,3%</b>

### 3.4.6 La relation clients

La relation clients			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	84,4	86,1	2,1%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	4	5	25,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	17,1	21,6	26,1%
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	8	2	- 75,0%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	1	0	- 100,0%
Nombre d'arrivées clients dans la période	1	0	- 100,0%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100	-	- 100,0%

*\*La récente mise en service du nouvel outil de gestion de la relation client a permis une collecte de données plus précise et plus exhaustive.*

*Cette amélioration conduit à une augmentation significative des chiffres qui traduit mieux notre activité sur l'année.*

*Cette évolution s'inscrit dans notre processus d'amélioration continue de nos outils et de la qualité de nos données.*

### 3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	34,67	45,03	29,9%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	430,04	1 441,97	235,3%
Créances irrécouvrables (€)	592,67	86,76	- 85,4%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Année N-1	118,29	613,9	419,0%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	78 092,13	93 436,21	19,6%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	93 436,21	93 097,01	- 0,4%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,63	0,09	- 85,3%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,15	0,66	333,8%

### 3.4.8 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	0	0	-
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0	0	-
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0	0	-
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0	0	-
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0	0	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	0	0	-
Montant du dégrèvement social (€ HT)	0	0	-
Montant Total HT "solidarité"	0	0	-
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0	0	-

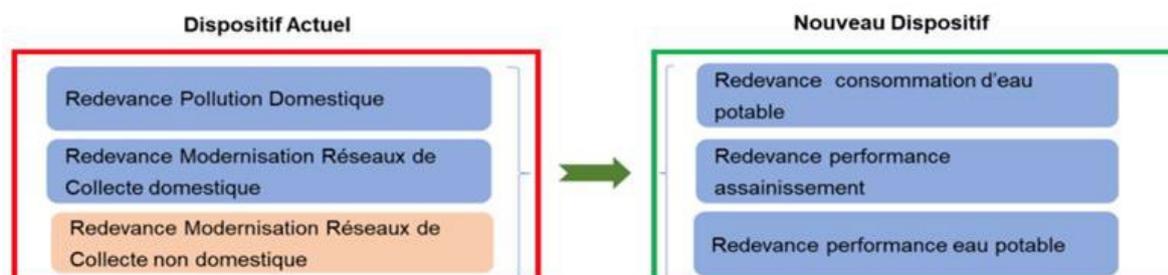
### 3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	1	1	0,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	1	1	0,0%
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	317	1 686	431,9%

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

#### • LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

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



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

Les indicateurs tarifaires pour l'exercice 2024 doivent être ceux en date du 1<sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les redevances qui font suite à la réforme.

Les composantes du prix de l'eau		
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2025
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	69,8 € HT/an
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,9234 € HT/m <sup>3</sup>
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	12 € HT/an
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,0915 € HT/m <sup>3</sup>
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Consommation)	0,46 € HT/m <sup>3</sup>
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (Performance AEP)	0,017 € HT/m <sup>3</sup>
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,045 € HT/m <sup>3</sup>
Redevances Tiers	TVA (pour 120 m <sup>3</sup> )	0,1777 € /m <sup>3</sup>
Redevances Tiers	Voies Navigables de France	0,012 € HT/m <sup>3</sup>

• **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client :	98-3394969099
identifiant * :	1755
facture n° :	F120-0173960

SIRET émetteur : 41003460701225

### contacts



[www.toutsurmoneau.fr](http://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](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

### message personnel

Nouvelle Réforme Agences de l'Eau applicable au 1er janvier 2025. Pour en savoir plus :  
<https://www.lesagencesdeleau.fr/actualites/tout-comprendre-e-de-la-reforme-des-redevances> Veuillez consulter votre facture Partie "Organismes Publics"

### e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

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



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

## Service de l'Eau de PECQUEUSE

### SPECIMEN 120 M3

13 Février 2025

	m <sup>3</sup>	montant TTC
Votre abonnement		86,30 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	670,64 €

### Net à payer

756,94 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 14 février 2025  
Règlement à réception, sans escompte.

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

### Répartition



Distribution de l'eau :	45 %
Collecte et traitement des eaux usées :	42 %
Organismes publics :	13 %

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 : FR70ZZZ236497  
RUM : TIP19114098F120-017396010000000000

Montant : 756,94 €

**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

114064547310

191140002438 9198F120-01739601000000000978108 75694

## 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.toutsurmonneau.fr](http://www.toutsurmonneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>323,59</b>		<b>341,38</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/01/2026	4	17,45	69,80	5,5	
Part Commune de Pecqueuse du 01/01/2025 au 01/01/2026	4	3,00	12,00	5,5	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	1,9234	230,81	5,5	
Part Commune de Pecqueuse du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,0915	10,98	5,5	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>292,32</b>		<b>321,55</b>
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT</b>					
Part Syndicat de l'Orge Transport du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,37	44,40	10,0	
Part Syndicat de l'Orge collecte du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	1,10	132,00	10,0	
Part Syndicat de l'Orge épuration du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,9660	115,92	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>88,08</b>		<b>94,01</b>
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Part Agence de l'Eau Seine-Normandie du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,0450	5,40	5,5	
Voies Navigables de France du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,0120	1,44	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,46	55,20	5,5	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,20	24,00	10,0	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,0170	2,04	5,5	
<b>TOTAL HT</b>			<b>703,99</b>		
<b>MONTANT TVA ( 5.5 %)</b>			<b>21,32</b>		
<b>MONTANT TVA ( 10.0 %)</b>			<b>31,63</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>756,94</b>
<b>Net à payer</b>					<b>756,94 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

**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](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TRELO98FOOF120-0173960000756944N

## 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.toutsurmonneau.fr](http://www.toutsurmonneau.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 FR0720041000010394030Z02028 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.toutsurmonneau.fr](http://www.toutsurmonneau.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 innovantes et résilientes. Présent dans 40 pays avec 40 000 collaborateurs dont 9 500 pour l'activité Eau en France, le Groupe permet également à ses clients de 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. En 2023, SUEZ a fourni de l'eau potable à 57 millions de personnes dans le monde (10,4 millions d'habitants en France) et des services d'assainissement à plus de 36 millions de personnes (10,5 millions d'habitants en France). En outre, le Groupe a produit 7,7 TWh d'énergie à partir des déchets et eaux usées.

### SUEZ en chiffres

- ➔ 8,9 milliards € de chiffre d'affaires
- ➔ 10 centres techniques d'innovation et des centres R&D (dont 8 en France, à Paris, Bordeaux et Lyon)
- ➔ 1 300 experts (dont près de 300 chez SUEZ Eau France)
- ➔ 10 000 usines de traitement de l'eau et des déchets opérées dans le monde (dont respectivement 630 usines d'eau potable et 2030 usines de traitement des eaux usées en France)

Les métiers et les savoir-faire de SUEZ sont au cœur des enjeux de développement durable. En cohérence avec son ADN, le Groupe a souhaité renforcer l'impact positif de ses missions en allant au-delà de sa contribution naturelle à la préservation de l'environnement et à l'apport de services essentiels. Il s'est engagé dans la mise en œuvre d'une Feuille de Route de Développement durable 2023-2027 centrée sur 3 piliers (climat, nature et social) et 24 engagements concrets qui sont évalués chaque année. Cette feuille de route propose pour la première fois une approche transversale pour contribuer, aux côtés de nos clients, de nos partenaires et de l'ensemble de nos parties prenantes, à relever le défi de la transition écologique des territoires.

Pour en savoir plus sur la Feuille de Route développement durable de SUEZ Eau France : consultez le chapitre 5 « Votre délégataire ». « Une feuille de route développement durable au service des territoires »

### La raison d'être de SUEZ

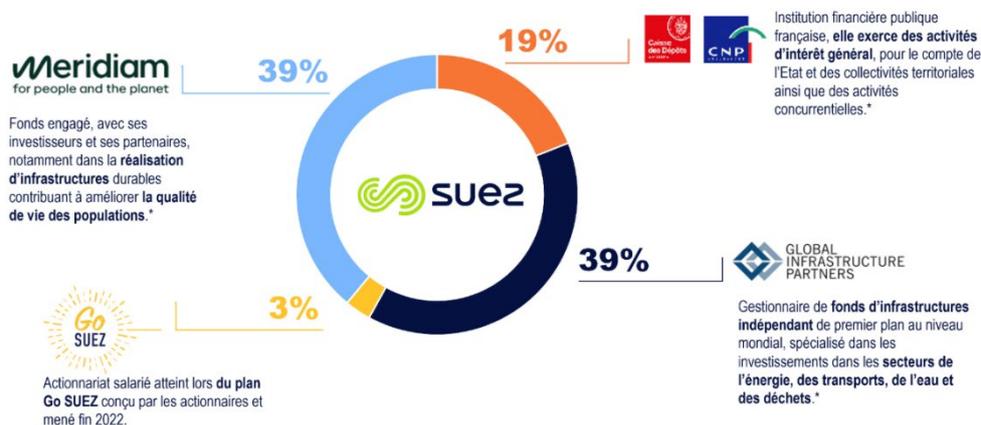
Unis par la passion de nos métiers, nos valeurs d'inclusion et notre sens du collectif, nous innovons pour préserver l'eau et valoriser les déchets, sous forme de matières recyclées et d'énergie.

Nous promovons et déployons des pratiques plus sobres, des technologies plus efficaces et des solutions circulaires, pour réutiliser et faire le meilleur usage des ressources limitées de la Terre.

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

### Un actionnariat qui soutient les ambitions du groupe

SUEZ est détenu par un consortium d'actionnaires solides et réputés, résolu à soutenir une stratégie ambitieuse visant à faire du Groupe un leader mondial, agile et innovant dans le domaine des services à l'environnement.



\* Détention de la participation dans SUEZ via SUEZ Holding

## 4.1 Notre organisation

### 4.1.1 La Région

Avec ses 6 agences territoriales, l'activité s'étend sur les départements des Yvelines, des Hauts-de-Seine, de l'Essonne, du Val d'Oise, de l'Eure, de Paris, de Seine et Marne, du Val de Marne et de Seine Saint Denis.

Véritable entreprise locale de services, cette direction apporte chaque jour des solutions « sur-mesure » en s'appuyant sur une organisation de proximité, la réactivité et la disponibilité de ses agents ainsi que des moyens adaptés lui permettant d'assurer un service continu.



## Agence Territoriale Sud-Ouest Ile-de-France

### Centre de services Bures-sur-Yvette



**Farah TAHA**

**Directrice d'Agence  
Territoriale**

farah.taha@suez.com



**Aude NAPOLY**

**Adjointe à la Directrice  
d'Agence Territoriale**

aude.napoly@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  
d'exploitation réseau eau**

philippe.charbonnier@suez.com

## 4.2 Notre système de management

**Le système de management de SUEZ Eau France est certifié ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 50001 sur tout le territoire national, et pour toutes nos activités :**

- 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
- Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers.

**Notre système national permet à nos clients de bénéficier du savoir-faire de SUEZ :**

- **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 ;
- **Un dispositif d'entretien des compétences des collaborateurs**, intégrant les évolutions techniques, technologiques et digitales dans nos métiers ;
- **Un processus de veille réglementaire exhaustif et rigoureux**, qui nous permet d'identifier et anticiper les évolutions réglementaires ;
- **Une organisation de préparation à la gestion des situations d'urgence** permettant de maîtriser les risques et assurer la continuité d'activité face aux crises de plus en plus fréquentes.

**A partir de ce socle commun, nos équipes régionales s'attachent à prendre en compte les spécificités de chaque territoire** afin d'adapter au mieux nos activités aux attentes de nos clients et à leurs enjeux techniques, environnementaux et sociétaux

**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.**

**Nos certificats ISO 9001-14001-50001 ont été renouvelés en décembre 2024 pour une période de 3 ans.**

**NOTRE CERTIFICAT ISO 9001**

Certificat en cours : 2 Décembre 2024  
 Date d'expiration : 1 Décembre 2027  
 Numéro de certificat : 1068222

Première(s) approbation(s) :  
 ISO 9001 - 27 Avril 2004

# Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

## SUEZ Eau France

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

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

### ISO 9001:2015

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

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

#### Le Système de Management concerne :

1. Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
2. Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
3. Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
4. Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
5. Gestion des services à la clientèle
6. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
7. Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers

**Marta Escudero**

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited



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

LRQA

**NOTRE CERTIFICAT ISO 50001**



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

2 Décembre 2024  
1 Décembre 2027  
10658224

Première(s) approbation(s) :  
ISO 50001 - 2 Décembre 2015

---

# 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 :

1. Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
2. Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
3. Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
4. Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
5. Gestion des services à la clientèle
6. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
7. Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers

**Marta Escudero**

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited



---

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

LRQA

**NOTRE CERTIFICAT ISO 14001**

Certificat en cours : 2 Décembre 2024  
 Date d'expiration : 1 Décembre 2027  
 Numéro de certificat : 10658223

Première(s) approbation(s) :  
 ISO 14001 - 27 Avril 2004

# Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

## SUEZ Eau France

Tour CB21 - 16 place de l'Iris, PB00130, 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, 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 :

1. Production et distribution d'eau potable et industrielle 24h/24
2. Collecte et traitement d'eaux usées et/ou d'eaux pluviales
3. Travaux et prestations de services en eau potable, en eau industrielle, en assainissement, en irrigation et gestion des milieux naturels
4. Entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation
5. Gestion des services à la clientèle
6. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
7. Gestion de la qualité des milieux aquatiques et maîtrise des risques côtiers

**Marta Escudero**

Regional Director, Europe

Emis par : LRQA Limited



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

LRQA

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

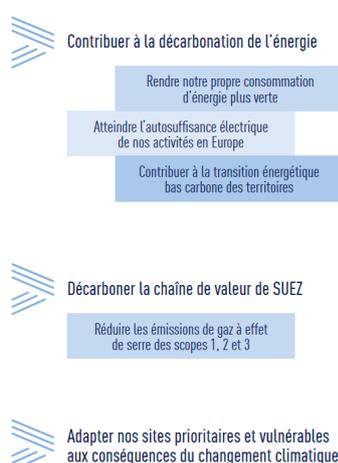
Les métiers de l'eau et de l'assainissement contribuent par nature à préserver l'environnement et apportent des services essentiels.

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

La feuille de route détaille les orientations et les engagements de développement durable du Groupe autour de 3 piliers : Pilier climat , Pilier nature et Pilier social.

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

### Notre approche "Climat" en 3 leviers



### Notre approche "Nature" en 3 leviers



### Notre approche "Social" en 3 leviers

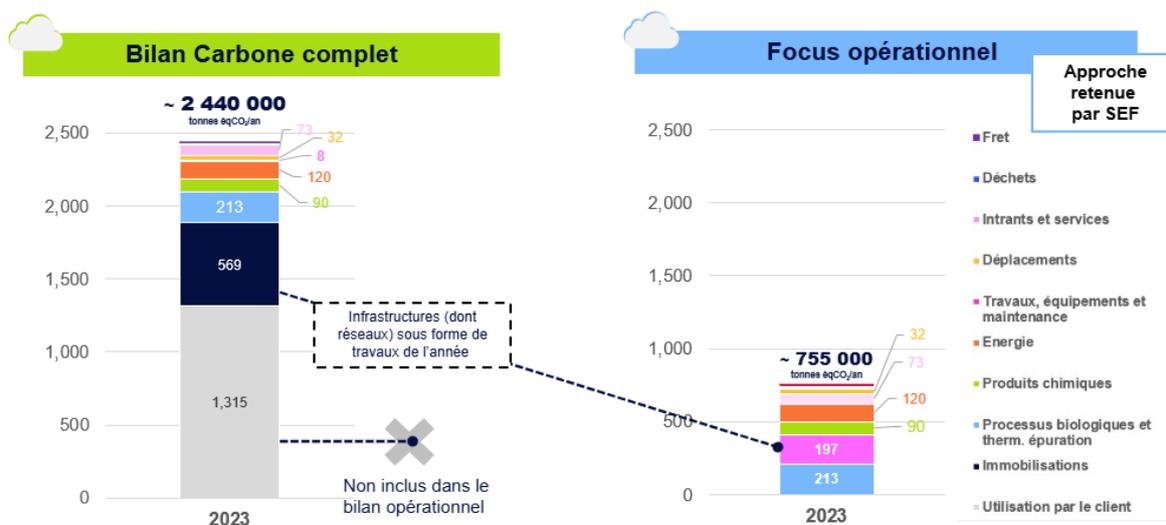


### Actions dédiées à l'atténuation et l'adaptation au changement climatique

#### Atténuer les émissions de gaz à effet de serre

SUEZ Eau France actualise chaque année le **Bilan Carbone** complet de ses activités selon la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME. Ce Bilan Carbone complet (publié sur le site de l'Ademe) s'élève à 2,4 MtCO<sub>2</sub>e, et **755 000 tCO<sub>2</sub>e** suivant une approche opérationnelle (notamment hors chauffage de l'eau chaude sanitaire).

## Résultat du Bilan Carbone selon les deux approches (calcul de 2024 sur l'année 2023)



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

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

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

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

Par exemple, Suez Eau France a déployé des outils de contrôle avancé de la régulation de l'aération des bassins biologiques sur certaines stations d'épuration.

Au-delà de l'optimisation de sa consommation énergétique, SUEZ s'engage, dans sa feuille de route développement durable, à porter à 100% la part de l'électricité durable dans sa consommation électrique d'ici 2030 en Europe. Pour y parvenir, SUEZ Eau France s'est engagée dans une démarche d'augmentation de la part des énergies renouvelables dans sa consommation totale afin notamment de renforcer leur essor et de contribuer ainsi à la souveraineté énergétique des territoires. Ainsi, pour favoriser la production d'énergie renouvelable, SUEZ :

- promeut l'installation des panneaux photovoltaïques sur les installations qu'elle gère pour le compte de collectivités (quand les conditions urbanistiques et technico-économiques sont réunies),
- soutient la production d'énergie verte via la signature de PPA (Power Purchase Agreement) pour accroître la part d'énergie verte en France et pouvoir avoir une bonne visibilité sur l'évolution des tarifs et ainsi faire bénéficier de ces 2 atouts les services d'eau et d'assainissement gérés.

S'adapter aux conséquences du changement climatique

Enfin, les risques liés au changement climatique sont de plus en plus prégnants. Pour protéger les infrastructures liées aux services essentiels, SUEZ s'engage à établir un plan d'action pour 100% des sites prioritaires exploités d'ici 2027.

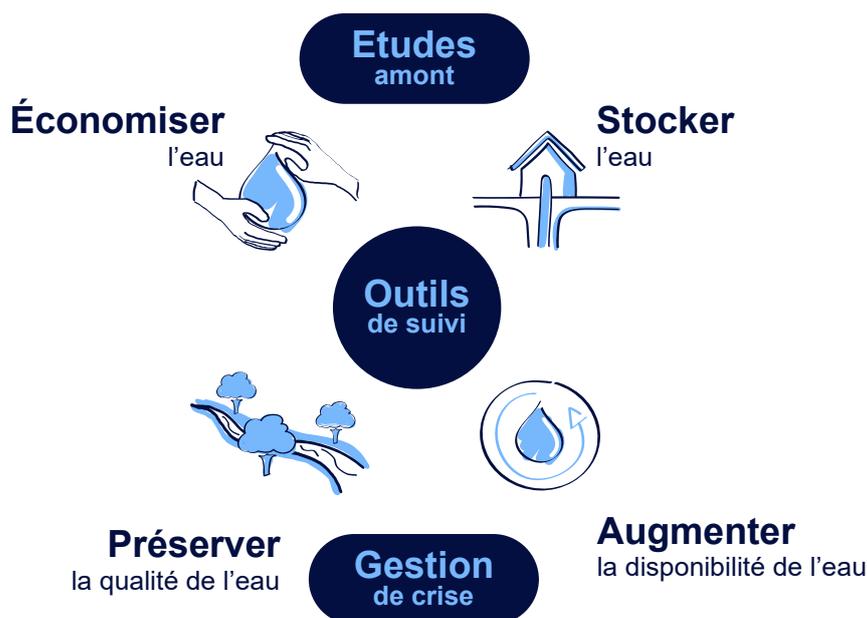
En 2024, 80 installations d'eau potable et d'assainissement ont d'ores et déjà fait l'objet d'analyses d'exposition aux aléas climatiques (crues, inondations, les fortes pluies, les sécheresses, feux de forêt...). Elles seront complétées par des analyses de vulnérabilité pour les sites les plus exposés.

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

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

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

Par exemple, grâce à des outils d'hydrovigilance utilisant l'intelligence artificielle, nous sommes en mesure de réaliser des prédictions sur l'état de la ressource en eau sur un territoire, à court, moyen ou long terme, en se basant entre autres sur les scénarios du GIEC.



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

**Actions dédiées à la préservation de la biodiversité**

Avec notre feuille de route développement durable, nous sommes mobilisés pour renforcer notre impact positif sur la biodiversité, à travers d'engagements qui visent à diminuer les pressions, tout en déployant des solutions pour la préserver.

C'est ainsi que les sites considérés comme prioritaires en termes de biodiversité bénéficient d'un traitement particulier combinant inventaires faunistiques et floristiques, plan d'actions de préservation et gestion différenciée.

Cette dernière prévoit a minima les bonnes pratiques suivantes :

- **L'abandon des produits phytosanitaires**, tels que les engrais, les désherbants et les produits anti-mousses. Ces produits sont incompatibles avec les enjeux de protection de la biodiversité et de la ressource en eau ;
- **La plantation d'espèces d'arbres et d'arbustes locales** qui présentent l'intérêt d'être adaptées au milieu naturel, au climat de la région et présentent une meilleure résilience ;
- **Les espacements des périodes de tontes** avec l'objectif optimal d'une à deux tontes par an sur les espaces en libre évolution ;
- **L'étude de la mise en place de l'écopâturage**. Il offre la possibilité de conserver les milieux ouverts plus favorables pour obtenir une diversité d'espèces floristiques. Ce mode de gestion est également une alternative aux modes d'entretien mécanique, consommateurs d'énergie et générateurs de nuisance comme le bruit.

Par ailleurs, SUEZ a développé des Solutions fondées sur la Nature (SfN) dont l'objectif est d'utiliser le fonctionnement de la nature et des écosystèmes pour servir à la fois l'homme et la biodiversité. SUEZ s'emploie à les mettre en place pour préserver la qualité de la ressource ou encore pour préserver les milieux.

Enfin, la biosurveillance des milieux est aussi intégrée comme une des techniques qui peut être mise en œuvre pour surveiller l'évolution, les modifications, les altérations, ou la stabilité de la qualité d'un milieu naturel.

### Un engagement affirmé et affiché



Au-delà de la feuille de route DD du groupe et pour réaffirmer son engagement en faveur de la biodiversité, SUEZ a rejoint en 2020 le dispositif Entreprises Engagées pour la Nature, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).

Dans ce cadre, SUEZ met en place des actions liées à son cœur de métier relevant de 3 axes : la stratégie de l'entreprise, le management environnemental et la proposition de solutions en faveur de la biodiversité.

De façon complémentaire à ce socle d'actions relatives à son cœur de métier, SUEZ s'engage à poursuivre ses démarches partenariales et collaboratives, participer à l'amélioration des connaissances, innover sur la biodiversité, sensibiliser, former et vulgariser.

## Actions dédiées à une transition écologique solidaire

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



SUEZ s'engage et travaille aux côtés des collectivités territoriales et des acteurs sociaux institutionnels et associatifs, pour **faire en sorte que la facture d'eau ne soit pas un facteur aggravant** en cas de difficultés financières. L'entreprise accompagne les usagers en difficulté grâce à de nombreuses actions.

Par exemple, le **Fonds Solidarité Logement** a pour but de permettre aux ménages défavorisés de faire face aux dépenses liées à leur habitation. SUEZ **contribue à ce fonds** dans de nombreux territoires rendant possible le recours à cette aide financière départementale.

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

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

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

Enfin, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est au cœur de la politique RH de SUEZ, quelle que soit la taille de ses entités. SUEZ met en œuvre un plan d'action qui a pour objectif l'accélération de la mixité et un élargissement des viviers.

Depuis le 1er mars 2020, les entreprises de plus de 50 salariés sont tenues de publier un index, basé sur cinq critères, dédié à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Pour SUEZ Eau France, l'index égalité professionnelle a progressé régulièrement depuis 2020 et atteint en 2024 le score de 94 /100.



# Annexes

BioResourceLab  
des déchets organiques aux nouvelles ressources





## 5.1 Bilan d'activités réseaux

### Les mises à niveau des éléments de réseaux

Mise à niveau des éléments de réseaux				
Commune	Date	Rue	Nature de l'intervention	Nombre
PECQUEUSE	25/01/2024	FERME DE FROMENTEAU	Mises à niveau	2

### Les interventions en astreinte

Interventions en astreinte				
Commune	Date de réalisation	Date de demande	Rue	Nature de l'intervention
PECQUEUSE	09/03/2024	09/03/2024	FERME DE FROMENTEAU	Intervention en astreinte

- LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2023	2024	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	3,2%	13,1%	316,2%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	7	29	314,3%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	222	221	-0,5%
20 à 40 mm remplacés (%)	0,0%	7,7%	-
- 20 à 40 mm remplacés	0	1	-
- 20 à 40 mm Total	12	13	8,3%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	100,0%	-
- > 40 mm remplacés	0	1	-
- > 40 mm Total	1	1	0,0%
Age moyen du parc compteur	12,6	11,4	-9,1%

© SUEZ / Franck Dunouau

