

# Service de l'assainissement

**Rapport annuel du délégataire 2021**

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

LES MOLIÈRES



# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.1.1	La gestion de la crise COVID	7
1.1.2	La gestion de crise	10
1.2	Les chiffres clés	12
1.3	Les indicateurs de performance	13
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	14
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP	15
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	15
1.4	Les évolutions réglementaires	16
<b>2</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>19</b>
2.1	Le contrat	21
2.2	L'inventaire du patrimoine	22
2.2.1	Les biens de retour	22
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>25</b>
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte	26
3.1.1	La pluviométrie	26
3.1.2	L'exploitation des réseaux de collecte	27
3.1.3	L'exploitation des postes de relèvement	29
3.1.4	La conformité du système de collecte	31
3.2	Le bilan de la relation client	32
3.2.1	Les statistiques clients	32
3.2.2	Les volumes assujettis à l'assainissement	32
3.2.3	La typologie des contacts clients	33
3.2.4	Les principaux motifs de dossiers clients	33
3.2.5	La relation clients	33
3.2.6	L'encaissement et le recouvrement	34
3.2.7	Le fonds de solidarité	34
3.2.8	Les dégrèvements pour fuite	34
3.2.9	Le prix du service de l'assainissement	34
<b>4</b>	<b>  Votre délégataire</b>	<b>35</b>
4.1	Notre organisation	37
4.1.1	La Région	37
<b>5</b>	<b>  Annexes</b>	<b>39</b>
5.1	La facture d'eau 120 m3	41







## 1.1 L'essentiel de l'année

### 1.1.1 La gestion de la crise COVID

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

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

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

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

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

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

#### **Pilotage à distance des infrastructures et des services**

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

#### **Une chaîne achats-logistique mobilisée**

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

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

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

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

#### **Innover pour se préparer aux risques à venir :**

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

- **Le réseau OBEPINE**

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

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

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

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

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

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

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

# Développer nos compétences, accompagner tous les publics, sensibiliser et faire connaître nos métiers



Reprise des visites et parcours de découverte du Système de Traitement des Eaux Pluviales de l'aéroport d'Orly.



CAP Compétence : déploiement de nouvelles formations réglementation assainissement pour les agents de SUEZ.



Participation et animation par les équipes SUEZ de la région IDF d'un nouvel Handi Eaux à Issoudun. Objectif : redécouverte de l'eau et de ses loisirs pour des enfants en situation de handicap.



Animation d'une campagne de communication pour valoriser les métiers de SUEZ et de l'environnement auprès des jeunes.



Renouvellement de nos partenariats école et innovation avec L'Agence Descartes Développement Innovation, L'Université Paris Est Créteil, la Faculté des Métiers de l'Essonne et l'ICAM de Lieusaint.



Adhésion au FACE 94 (Fondation Agir Contre l'Exclusion) et parrainage d'une dizaine de jeunes par des collaborateurs de SUEZ.

### 1.1.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

En 2021, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation d'Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 70 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.

Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

# Aléas climatiques, ruptures et casses de canalisations : la continuité de service à toute épreuve



Fuites en série sur canalisation défectueuse à Yerres, nos équipes en intervention jour et nuit.



Fuite d'eau marquante sur le réseau de transport à Créteil. Pas de manque d'eau grâce au maillage et interconnexion.



Sucy-en-Brie fuite 24 mai jour férié : importante et spectaculaire fuite sur le transport d'eau potable.



Morsang-sur-Orge, une fuite dominicale sur une canalisation de 400 mm de diamètre bloque la circulation.



Crue de l'Yerres, mobilisation rapide des équipes assainissement 91 et 94.



Orages estivaux fortes réactivités et mise à contribution des équipes avec des phénomènes records sur Évry et Paris Vallée de la Marne notamment.

## 1.2 Les chiffres clés



**690** clients assainissement collectif

**11,3 km** de réseau eaux pluviales



**11,9 km** de réseau eaux usées

**1,6915 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>



## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - 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 m<sup>3</sup> 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.

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

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2020	2021	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	1 852	1 756	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	692	690	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	0	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	0	0	km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	11,95	11,95	km	A
Caractéristique technique	D301.0 - Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif	36	36	Nombre	A
Tarifcation	D204.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,67658	1,6915	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	96,2	92,6	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	30	30	Valeur de 0 à 120	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	0	€/m <sup>3</sup>	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	0	Nombre	A

### 1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2020	2021	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	0	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	0	0	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	100	100	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	0	0	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	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,79	5,58	%	A

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2021	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Etabli par la Police de l'Eau	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Impose la dématérialisation des Bordereaux de Suivi de Déchets Dangereux (BSDD) à compter du 1er janvier 2022. Cette dématérialisation se fera au travers de l'outil Trackdéchets développé par le Ministère de la transition écologique. L'ensemble des parties concernées par des déchets dangereux (producteurs, transporteurs, centre de traitement) devront se connecter à cet outil à partir de cette date pour déclarer et suivre ces déchets tout au long de leur vie.



**Dématérialisation des demandes d'urbanisme :** la Loi ELAN (Evolution du Logement et Aménagement Numérique) fixe la dématérialisation des autorisations d'urbanisme à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour les communes de plus de 3500 habitants. A cet effet le Ministère de la transition écologique met en place une **PLAT**eforme de gestion des demandes d'Autorisation d'Urbanisme (**PLAT'AU**) à laquelle devront se connecter l'ensemble des acteurs concernés.

### **L'instruction N° DGS/EA4/2020/177 du 18 décembre 2020 – Pesticides et métabolites pertinents**

*« 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 un 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, l'identification, la recherche et la mesure de pesticides ou de ses métabolites dits « pertinents » rendent ce guide indispensable. (détail en Annexe)*





# 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	02/05/2013	01/05/2023	Affermage
Avenant n°01	13/07/2015	01/05/2023	Intégration de nouveaux ouvrages
Avenant n°02	01/10/2019	01/05/2023	Modification de la formule d'indexation

## 2.2 L'inventaire du patrimoine

### 2.2.1 Les biens de retour

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) 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 :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales hors refoulement (ml)	11 253	11 253	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	11 455	11 455	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	494	494	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>23 202</b>	<b>23 202</b>	<b>0,0%</b>

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Avaloirs	296	296	0,0%
Regards réseau	635	635	0,0%

- **LES POSTES DE RELEVEMENT**

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de relevage			
Commune	Site	Débit nominal	Unité
LES MOLIÈRES	PREP Les Molières - NEXITY	8	m³/h
LES MOLIÈRES	PREU Les Molières - La Coquetière	35	m³/h

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2021</b>
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - 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.254 - 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.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
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)	15
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 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)	0
<b>TOTAL (indicateur P202.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>	<b>30</b>





# Qualité du service

## 3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

### 3.1.1 La pluviométrie

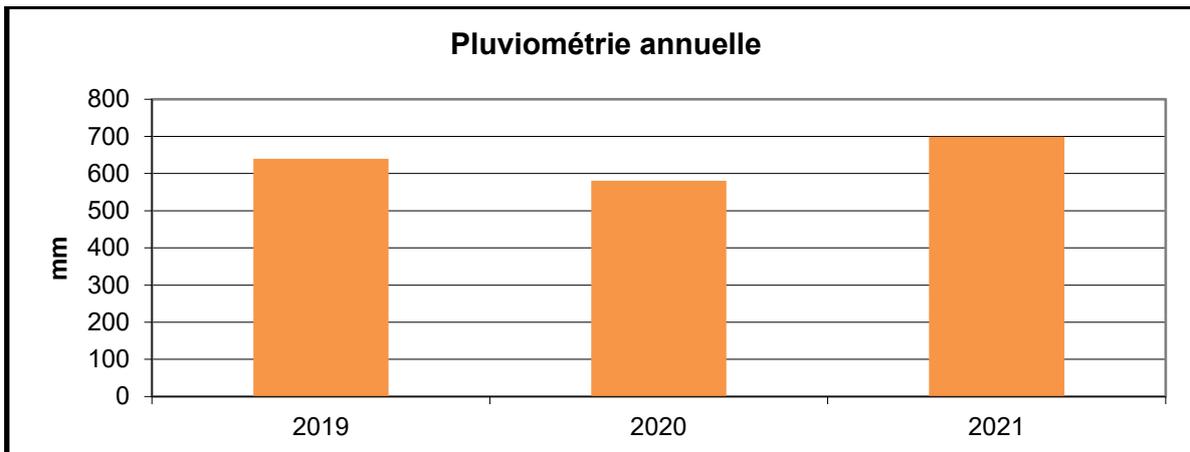
Les tableaux suivants détaillent l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations annuelles et mensuelles. La pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés et peut expliquer certains faits d'exploitation tels que les déversements.

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

La pluviométrie totale de l'année 2021 (699 mm) est plus élevée que celle de 2020 (+20%) et plus élevée que celle observée en moyenne sur la région à travers le pluviomètre d'Orly, de +12% (627 mm pour la référence 1994-2021).

Pluviométrie annuelle			
	2019	2020	2021
Pluviométrie (mm)	640	581	699

Source Météo France : Pluviomètre de Villiers le Bâcle – Trappes (2019-2020) puis Villacoublay (2020-2021)

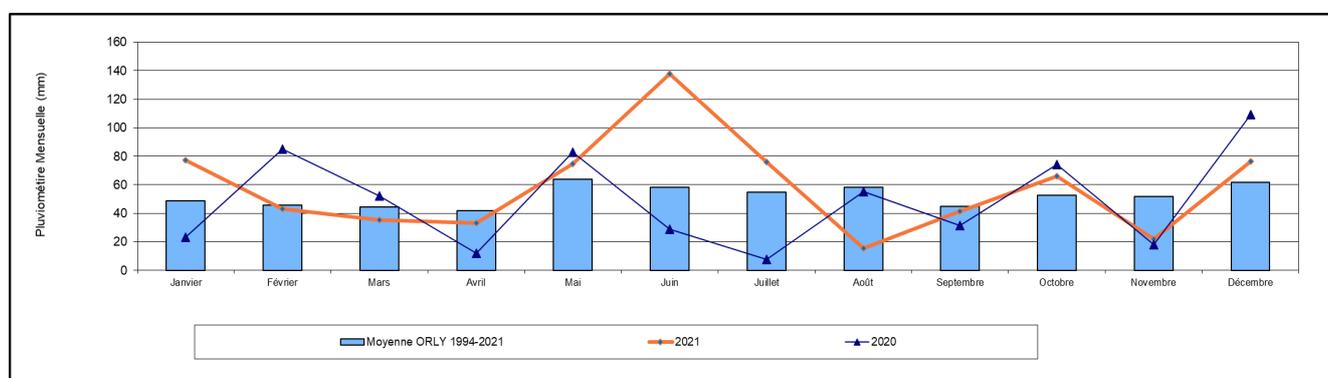


## • LA PLUVIOMETRIE MENSUELLE

La pluviométrie pour l'année 2021 présente des variations par rapport aux moyennes observées à Orly. Des cumuls importants ont été enregistrés en janvier et juin alors que des déficits hydriques ont été observés, notamment en août et novembre.

Pluviométrie mensuelle													
	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
2019 (mm)	29	38	53	23	99	56	17	52	25	69	93	85	<b>640</b>
2020 (mm)	23	85	52	12	83	29	8	55	31	74	18	109	<b>581</b>
<b>2021 (mm)</b>	<b>77</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>75</b>	<b>138</b>	<b>76</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>66</b>	<b>22</b>	<b>76</b>	<b>699</b>
Moyenne ORLY 1994-2021 (mm)	49	46	44	42	64	58	55	58	45	53	52	62	<b>627</b>

Source Météo France : Pluviomètres de Villiers le Bâcle – Trappes - Villacoublay (et d'Orly pour l'historique).



Les hauteurs de précipitations journalières supérieures à 15 mm ont été enregistrées à 8 reprises (contre 6 en 2020). On notera notamment les journées du 4 juin (39,6 mm), du 17 au 19 juin (55.3 mm) et du 13 juillet (40.5 mm).

### 3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

#### • LE CURAGE

Le tableau suivant détaille les opérations de curage réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

Curage préventif Réseau				
	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	952,1	76,87	1 299,13	1 590,0%
Taux de curage préventif (%)	4,1%	0,3%	5,6%	1 590,0%

Curage préventif (Ouvrages)				
	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Avaloirs	588	297	291	- 2,0%

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

Désobstructions				
	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	0	2	3	50,0%
Désobstructions sur branchements	2	0	3	0,0%
Désobstructions sur avaloirs	0	0	1	0,0%

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

Enquêtes de Conformité Branchements	
	2021
Nombre d'enquêtes de conformité total réalisées	28
- dont nombre d'enquêtes de conformité DAT/ Ventes	6
- dont nombre d'enquêtes de conformité contractuelles	22
Nombre d'enquêtes total non conformes	6
Taux de conformité (%)	79
Nombre de contre-visite	0
Taux de mise en conformité suite à des contre-visites (%)	100

- **LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2020	2021	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	2	2	0,0%

### 3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m<sup>3</sup> pompés, temps de fonctionnement, ...).

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Heures de fonctionnement	m <sup>3</sup> pompés
LES MOLIÈRES	PREP Les Molières - NEXITY	534	4 273
LES MOLIÈRES	PREU Les Molières - La Coquetière	156	5 448
Total		690	9 720

- **LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT**

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

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
LES MOLIÈRES	PREP Les Molières - NEXITY	1	1

#### **Les contrôles réglementaires**

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
LES MOLIÈRES	PREP Les Molières - NEXITY	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie électrique BT	01/06/2021
LES MOLIÈRES	PREU Les Molières - La Coquetière	Equipement électrique des postes de relèvement	armoie générale BT	01/06/2021

**Les autres tâches d'exploitation et de maintenance sur les postes de relèvement**

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2021
LES MOLIÈRES	PREP Les Molières - NEXITY	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	4
LES MOLIÈRES	PREP Les Molières - NEXITY	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	1
LES MOLIÈRES	PREP Les Molières - NEXITY	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	19
LES MOLIÈRES	PREU Les Molières - La Coquetière	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2
LES MOLIÈRES	PREU Les Molières - La Coquetière	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	9
LES MOLIÈRES	PREU Les Molières - La Coquetière	Tache d'exploitation des postes de relèvement	Total	18

### 3.1.4 La conformité du système de collecte

#### • LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2020	2021	N/N-1 (%)
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	0,0%
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	0	0	0,0%

#### • L'INDICE DE CONNAISSANCE DES REJETS EN MILIEU NATUREL

Indice de connaissance des rejets en milieu naturel (P255.3)		
Détail du barème de l'indicateur	Appréciation	Note
<b>A – Eléments communs à tous les types de réseaux</b>		
Identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...)	OUI	20
Évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)	OUI	10
Réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement	OUI	20
Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement	Pas concerné	30
Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 21 Juillet 2015 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement	OUI	10
Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur	NON	0
<b>B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs</b>		
Évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant à minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total	NON	0
<b>C-Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes</b>		
Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage	Pas concerné	10
		<b>100</b>

## 3.2 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.

### 3.2.1 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Statistiques clients				
Type	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	682	715	690	- 3,5%
Nombre d'habitants desservis en assainissement collectif	1 854,2	1 852	1 755,81	-5,2%
Taux de desserte par des réseaux de collecte d'eaux usées (%)	96,4	96,2	92,6	- 3,7%

### 3.2.2 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis à l'assainissement				
Type volume	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	57 064	78 176	76 243	- 2,5%

### 3.2.3 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	15
Courrier	0
Internet	0
Visite en agence	0
Total	15

### 3.2.4 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	0	0
Facturation	0	0
Règlement/Encaissement	0	0
Prestation et travaux	6	0
Information	6	0
Technique assainissement	3	1
Total	15	1

### 3.2.5 La relation clients

Relation client				
Désignation	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	86,11	77,71	80,8	4,0 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	0	0	0	0,0 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0	0	0	0,0 %

### 3.2.6 L'encaissement et le recouvrement

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,79	5,58	606,3%

### 3.2.7 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité				
Désignation	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	0	0	0	0,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0	0	0	0,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0	0	0	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	0	0	0	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0	0	0	0,0%

### 3.2.8 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements	
Désignation	2021
Nombre de demandes acceptées	7
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	1 002

### 3.2.9 Le prix du service de l'assainissement

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture type 120 m<sup>3</sup> de votre contrat est fournie en annexe de ce rapport.



Votre délégataire





## 4.1 Notre organisation

### 4.1.1 La Région

#### Agence Sud-Ouest Île-de-France



**Farah TAHA**  
Directrice d'agence  
Territoriale  
farah.taha  
@suez.com



**Cécile PAJANIANDY**  
Assistante  
cecile.pajaniandy  
@suez.com

#### Centre de services Bures-sur-Yvette



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



**Aude NAPOLY**  
Responsable exploitation  
réseaux assainissement  
et usines  
aude.napoly  
@suez.com



**Michel BOUARROUDJ**  
Responsable exploitation  
réseaux eau  
michel.bouarroudj  
@suez.com



**Laurent BERTIN**  
Chef de groupe  
traitement  
laurent.bertin  
@suez.com



**Kévin DONATY**  
Chef de groupe  
automatisme  
informatique industriel  
kevin.donaty  
@suez.com



**Alexandre BUFFET**  
Responsable adjoint  
exploitation  
réseaux assainissement  
alexandre.buffet  
@suez.com



**Johan FERHAT**  
Agent technique  
réseau assainissement  
johan.ferhat  
@suez.com



**Victor PALMIER**  
Agent technique  
réseau assainissement  
victor.palmier  
@suez.com



**Valentin CHAGNARD**  
Agent technique  
réseau assainissement  
valentin.chagnard  
@suez.com

#### Centre de services Étampes



**Saddek AMEZIANE**  
Responsable  
des exploitations  
saddek.ameziane  
@suez.com



**Véronique JACQUES**  
Assistante  
veronique.jacques  
@suez.com



**Christophe MIGNOT**  
Responsable usines  
christophe.mignot  
@suez.com



**Lionel JACQUEMARD**  
Technicien réseaux  
lionel.jacquemard  
@suez.com



**Yohan BLOT**  
Technicien réseaux  
yohan.blot  
@suez.com





| Annexes



## 5.1 La facture d'eau 120 m<sup>3</sup>



réf. client : 98-1299478707  
 identifiant\* : 1348  
 facture n° : F120-0125669

### 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

Les accueils sont ouverts sur RDV dans le strict respect des précautions sanitaires.  
 Vous pouvez consulter votre règlement de service pour l'assainissement du SIAHYV, sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou sur [www.siahvy.org](http://www.siahvy.org)

### 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.



MME M LES MOLIERES 120 M3 RAD .  
 RUE SPECIMEN 120M3  
 91470 LES MOLIERES

### Service de l'Eau de votre commune

**SPECIMEN 120 M3** 14 Janvier 2022

Votre abonnement	m <sup>3</sup>	montant TTC
		43,52 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	724,99 €

**Net à payer** 768,51 €

Merci de régler cette facture au plus tard le 17 janvier 2022  
 Règlement à réception, sans escompte.

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

#### Répartition



Adresse desservie : RUE SPECIMEN 120M3  
 MME M LES MOLIERES 120 M3 RAD . 91470 LES MOLIERES

Date et Lieu

Signature

MME M LES MOLIERES 120 M3  
 RAD .  
 RUE SPECIMEN 120M3  
 91470 LES MOLIERES

IBAN : JOIGNEZ UN RIB  
 ICS : FR70ZZZ36497  
 RUM : TIP19114098F120-012566910000000000

Montant : 768,51 €

**TIPSEPA**

■ 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

114084489824

191140002438 0798F120-01256691000000000977108 76851

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

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>316,90</b>		<b>334,33</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Suez Eau France du 31/12/2021 au 31/12/2022	1	41,25	41,25	5,5	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Suez Eau France du 31/12/2021 au 31/12/2022	120 m <sup>3</sup>	1,8021	216,25	5,5	
Part Syndicat Cernay la Ville du 31/12/2021 au 31/12/2022	120 m <sup>3</sup>	0,45	54,00	5,5	
Part Agence de l'Eau Seine-Normandie du 31/12/2021 au 31/12/2022	120 m <sup>3</sup>	0,0450	5,40	5,5	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			<b>327,39</b>		<b>360,13</b>
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT</b>					
Part Suez Eau France réseau intercommunal du 31/12/2021 au 31/12/2021	0,30 m <sup>3</sup>	0,2131	0,06	10,0	
Part Suez Eau France réseau intercommunal du 01/01/2022 au 31/12/2022	119,70 m <sup>3</sup>	0,2131	25,51	10,0	
Part Suez Eau France réseau communal du 31/12/2021 au 31/12/2022	120 m <sup>3</sup>	0,5727	68,72	10,0	
Part SIAHVV Transport du 31/12/2021 au 31/12/2021	0,30 m <sup>3</sup>	0,4785	0,14	10,0	
Part SIAHVV Transport du 01/01/2022 au 31/12/2022	119,70 m <sup>3</sup>	0,4785	57,28	10,0	
Part Commune du 31/12/2021 au 31/12/2022	120 m <sup>3</sup>	0,78	93,60	10,0	
Part SIAAP du 31/12/2021 au 31/12/2021	0,30 m <sup>3</sup>	0,6840	0,21	10,0	
Part SIAAP du 01/01/2022 au 31/12/2022	119,70 m <sup>3</sup>	0,6840	81,87	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>69,24</b>		<b>74,05</b>
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Lutte contre la pollution du 31/12/2021 au 31/12/2022	120 m <sup>3</sup>	0,38	45,60	5,5	
Voies Navigables de France du 31/12/2021 au 31/12/2022	120 m <sup>3</sup>	0,0120	1,44	5,5	
Modernisation des réseaux de collecte du 31/12/2021 au 31/12/2022	120 m <sup>3</sup>	0,1850	22,20	10,0	
<b>TOTAL HT</b>			<b>713,53</b>		
<b>MONTANT TVA ( 5.5 % )</b>			<b>20,02</b>		
<b>MONTANT TVA ( 10.0 % )</b>			<b>34,96</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>768,51</b>
<b>Net à payer</b>					<b>768,51 €</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 personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 60002 - 36400 LA CHATRE en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TRELO98F00F120-0125669000768514N

## 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'Epargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

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

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

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

Par virement : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0720041000010394030202028 en indiquant votre référence client (98-1299478707).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

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

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



