

service de l'assainissement

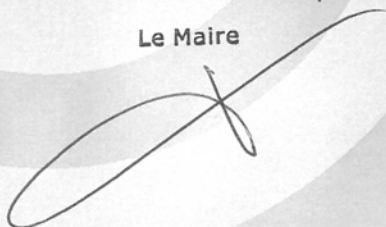
Rapport annuel du délégataire 2021

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

DOUAISIS AGGLO - DSP réseaux
assainissement

Vu pour être annexé à
la délibération n°... 99... 11... 2023
du Conseil municipal du 13... février... 2023

Le Maire



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)

DOUAISIS AGGLO - DSP réseaux
assainissement

Sommaire

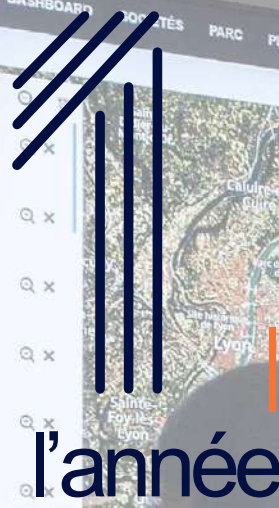
1	 Synthèse de l'année	5
1.1	Les chiffres à retenir.....	6
1.2	L'essentiel de l'année.....	7
1.3	Les Perspectives 2022.....	26
1.4	Les chiffres clés.....	28
1.5	Les indicateurs de performance.....	29
1.5.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	31
1.5.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	32
1.5.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	32
1.6	Les indicateurs spécifiques du contrat.....	33
1.7	Les évolutions réglementaires.....	34
2	 Présentation du service	3
2.1	Le contrat.....	41
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	44
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	44
2.2.2	La gestion de crise.....	46
2.2.3	La relation clientèle.....	48
2.3	L'inventaire du patrimoine.....	50
2.3.1	Le système d'assainissement.....	50
2.3.2	Les biens de retour.....	51
3	 Qualité du service	5
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte.....	60
3.1.1	La pluviométrie.....	61
3.1.2	La problématique H2S.....	68
3.1.3	L'exploitation des réseaux de collecte.....	73
3.1.4	L'exploitation des postes de relèvement.....	90
3.1.5	La conformité du système de collecte.....	96
3.2	Les autres missions du service.....	113
3.2.1	Les actions de communications pour votre contrat.....	113
3.3	L'assainissement non collectif.....	114
3.4	Le bilan clientèle.....	116
3.4.1	Le nombre de clients assainissement collectif.....	116
3.4.2	Le nombre de clients assainissement non collectif.....	116
3.4.3	Le prix du service de l'assainissement.....	118
4	 Comptes de la délégation	11
4.1	Le CARE.....	120
4.1.1	Le CARE.....	120
4.1.2	Le détail des produits.....	121
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	122
4.2	Les reversements.....	129
4.2.1	Les reversements à la collectivité.....	129
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	130
4.3.1	La situation sur les installations.....	131
4.4	Les investissements contractuels.....	133
4.4.1	Le renouvellement.....	133
5	 Votre délégataire	135

5.1	Notre organisation	138
5.1.1	La Région	138
5.1.2	Nos implantations	140
5.1.3	Nos moyens humains	141
5.1.4	Sécurité et Qualité	145
5.1.5	Nos moyens matériels	155
5.1.6	Nos moyens logistiques	155
5.1.7	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale	156
5.2	La relation clientèle	157
5.2.1	ODYSSEE : notre système d'information Clientèle	157
5.2.2	Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation	157
5.2.3	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	159
5.2.4	Faciliter la relation avec nos clients	161
5.2.5	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	164
5.2.6	Accompagner les clients fragiles	165
5.2.7	Informier et alerter nos clients	165
5.2.8	Ecouter nos clients pour nous améliorer	168
5.2.9	Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement	169
5.3	Notre système de management	171
5.3.1	Les certifications spécifiques au contrat	177
5.4	Notre démarche développement durable	179
5.4.1	Agir en faveur de la biodiversité	185
5.5	Nos offres innovantes	187
5.5.1	Notre organisation VISIO	187
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation	187
5.6	Nos actions de communication	190
5.6.1	Les actions de communications pour votre Région	190
5.6.2	Les actions de communications pour SUEZ Eau France	192

6 | Glossaire 1 3

7 | Annexes 205

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire	207
7.2	Annexe 2 : Statut des usagers raccordés	208
7.3	Annexe 3 : Planning prévisionnel de curage réseau pour 2022	209
7.4	Annexe 4 : Inventaire du patrimoine 2021	210
7.5	Annexe 5 : Inventaire détaillé Assainissement Non Collectif	211
7.6	Annexe 6 : Analyse Eurofins mini-step	212
7.7	Annexe 7 : Tableau des consommations électriques par poste de relèvement	213
7.8	Annexe 8 : Tableau des interventions correctives et récurrentes sur les postes de relèvements	214



Synthèse de l'année



1.1 Les chiffres à retenir



44 877 clients assainissement collectif

644 km de réseau eaux usées



5 241 800 m³ d'eau assujettis

1 176 Diagnostics intérieur d'assainissement



1 751 569 KWh d'énergie électrique facturée

46 899 MI de réseaux curés



800 mm de pluie, moyenne des UT principales : Arleux, Douai, Sin-le-Noble

1.2 L'essentiel de l'année

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

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

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

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

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

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

Pilotage à distance des infrastructures et des services

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

Une chaîne achats-logistique mobilisée

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

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

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

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

Innover pour se préparer aux risques à venir :

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

- **LE RESEAU OBEPINE**

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

- **L'OFFRE COVID-19 CITY WATCH**

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

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

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

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

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

- **CERTIFICATIONS**

Depuis janvier 2017, la Communauté d'Agglomération du Douaisis et SUEZ Eau France travaillent conjointement pour bâtir un nouveau Système de Management Environnemental (SME) en respect avec les exigences de la **norme ISO 14001** version 2015. **Cette certification ISO régionale a été renouvelée en 2021.**

La certification nationale ISO 50001 a également été renouvelée en 2021 et une évaluation de l'efficacité après 2 ans a été réalisée.

 Lloyd's Register		Numéro de certificat : 1501001
Annexe au certificat		
Site	Activités	
SUEZ Eau de France - Région Hauts de France - Agence CNF - Station d'épuration d'ASIP rue du Pêlé, 53300 TREMBLAY EN FRANCE, France	ISO 14001:2015 Exploitation et entretien des ouvrages des systèmes de traitement des eaux évacuées de l'agglomération Rueses Chaires de Gaulle dans le cadre d'un contrat de prestations de service avec ASIP.	
SUEZ Eau de France - Région Hauts de France - Agence CNF - Station d'épuration de Saint Martin du Tertre Chemin neau n° 8, 55270 SAINT MARTIN DU TERTRE, France	ISO 14001:2015 Exploitation du système de collecte et traitement des eaux usées de la commune de Saint Martin du Tertre.	
SUEZ Eau de France - Région Hauts de France - Agence CNF - Station d'épuration de l'Isle Adam 1 avenue Jules Duré, 60200 L'ISLE ADAM, France	ISO 14001:2015 Exploitation de la station d'épuration de l'Isle Adam et des postes de traitement des eaux usées de la commune de l'Isle Adam.	
SUEZ Eau de France - Région Hauts de France - Agence CNF - Station d'épuration de L'Esclapart - La Vallée Dorée Menesty-Saint-Gilles, Rue Fontaine Saint-Denis, 80200 MONTREUIL-LE FRANCAIS	ISO 14001:2015 Exploitation du système d'assainissement de la Communauté de Communes de L'Esclapart - La Vallée Dorée.	
SUEZ Eau de France - Région Hauts de France - Agence PICARDIE - Station d'épuration de Louviers Rue du Grand Veysse, 60200 LAON, France	ISO 14001:2015 Exploitation du système d'assainissement de l'agglomération de Louviers.	
SUEZ Eau de France - Région Hauts de France - Agence CNF - Station d'épuration de Doullens/Aggle Fort de Soissons, 80415 DOULLEN, France	ISO 14001:2015 Exploitation du système de station d'épuration et des réseaux associés sur 25 communes de Doullens Aggle.	



 001

Lloyd's Register Group Limited, its members and subsidiaries, including Lloyd's Register Group Limited (UK), and its respective offices, employees or agents are, and each of them shall be, liable in relation to the use of the Lloyd's Register Group Limited logo in connection with the certification of any product, service, system, process, person, organisation or other matter in accordance with the applicable standards, specifications, codes of practice, or other requirements, and in relation to the provision of any information or advice in relation to the use of the Lloyd's Register Group Limited logo, to the extent of their liability under applicable law. The use of the Lloyd's Register Group Limited logo shall not constitute an endorsement or recommendation of any product, service, system, process, person, organisation or other matter by Lloyd's Register Group Limited. The use of the Lloyd's Register Group Limited logo shall not constitute an endorsement or recommendation of any product, service, system, process, person, organisation or other matter by Lloyd's Register Group Limited. The use of the Lloyd's Register Group Limited logo shall not constitute an endorsement or recommendation of any product, service, system, process, person, organisation or other matter by Lloyd's Register Group Limited.


**Lloyd's
Register**

NOMBRE DE CERTIFIÉ : 112 0027

Annexe au certificat

Site	Activités
SIUEZ Services France – Région Hauts de France - Agence NORD - Station d'epuration de Compiègne 527 rue de Launay, 50180 BUAUTRIGOLLES, France	ISO 14001:2015 Exploitation du système de traitement des eaux usées de la station d'épuration de Compiègne, dans le cadre d'un contrat de prestation de service avec la Métropole Communale de Lille.
SIUEZ Services France – Région Hauts de France - Agence NORD - Station d'epuration d'Houplain Ancienne Rue Marie Dorey, 50201 HOUPLAIN ANCIENNE, France	ISO 14001:2015 Exploitation du système de traitement des eaux usées de la station d'épuration d'Houplain Ancienne, dans le cadre d'un contrat de prestation de service avec la Métropole Communale de Lille.



B1

Lloyd's Register Group Limited is authorised under licence by the Financial Conduct Authority (FCA) as a credit reference agency. It provides information about companies and individuals who are registered with it. This information is provided for informational purposes only and does not constitute a recommendation or endorsement of any product or service. The information is provided "as is" without warranty, express or implied, and no liability shall be accepted by Lloyd's Register Group Limited for any loss or damage arising from its use. For more information, please visit our website at www.lloydsregister.com.

PAGE 2 OF 2

AUTOSURVEILLANCE

Les contrôles de la chaîne de mesure et les vérifications de bon fonctionnement des dispositifs d'autosurveillance (A1, R1 et R2) ont été réalisés en interne par SUEZ en 2021. Tous ces contrôles sont repris dans les fiches de vie des appareils.

En parallèle, Douaisis Agglo a missionné la société Otech Environnement afin de réaliser les contrôles dit « N2 ». Ces contrôles sont demandés par l'Agence de l'Eau Artois Picardie et reste de la responsabilité du maître d'ouvrage. Suez a accompagné en décembre 2021 le titulaire du marché et accompagnera la collectivité afin de remédier à toute non-conformité.

Pour rappel, chaque mois, sont transmis :

- Un rapport reprenant l'ensemble des mesures réalisées au niveau des nappes (niveau, pH, conductivité, ...)
- Un rapport reprenant certains points de contrôle qui ont été installés depuis le début de contrat (les débitmètres mesurant les effluents provenant de Noréade, les débits en entrée de la STEU de Féchain, les volumes entrants sur la lagune d'Estrées, le débitmètre de restitution du bassin Route de Brunémont à Bugnicourt et les volumes transités par le déversoir d'orage situé en amont du bassin des Frères Martel).
- Un rapport pluviométrique reprenant tous les événements pluvieux du mois. Ceux-ci sont caractérisés par leur intensité et leur période de retour. Nous avons par exemple recensé cette année une pluie centennale le 21 juillet 2021 sur Arleux.

En 2021, l'avenant a continué à être déployé :

- Les sondes permettant de calculer le débit transité ont été installées sur le bassin versant de Sin le Noble. Les premières analyses auront donc lieu en 2022. Nous pouvons déjà noter que certains sites ne sont pas desservis par une télécommunication 3G suffisante ou que la hauteur d'eau dans le collecteur est trop faible pour obtenir des mesures fiables.
- Le bilan volumétrique des ECCP et ECM a été créé sur les 5 bassins et donc postes terminaux pour l'agglomération d'assainissement de Douai. Des premières analyses pourront donc être réalisées en 2022.
- Les bilans d'étude des bassins d'orage est finalisé pour la plupart des bassins d'orage. Un nouveau paramétrage devra être effectué en reprenant la hauteur des éventuels trop plein et non la hauteur maximale de l'ouvrage. Ces bilans pourront vous être envoyés automatiquement en 2022. En parallèle chaque bassin d'orage a fait l'objet d'une enquête pour déterminer et calculer les surfaces de l'ouvrage et les hauteurs réelles. Ci-suit un exemple pour le bassin Bourseuil en décembre 2021 :

BO DOUAI - BOURSEUIL (DANS LE LYCEE)

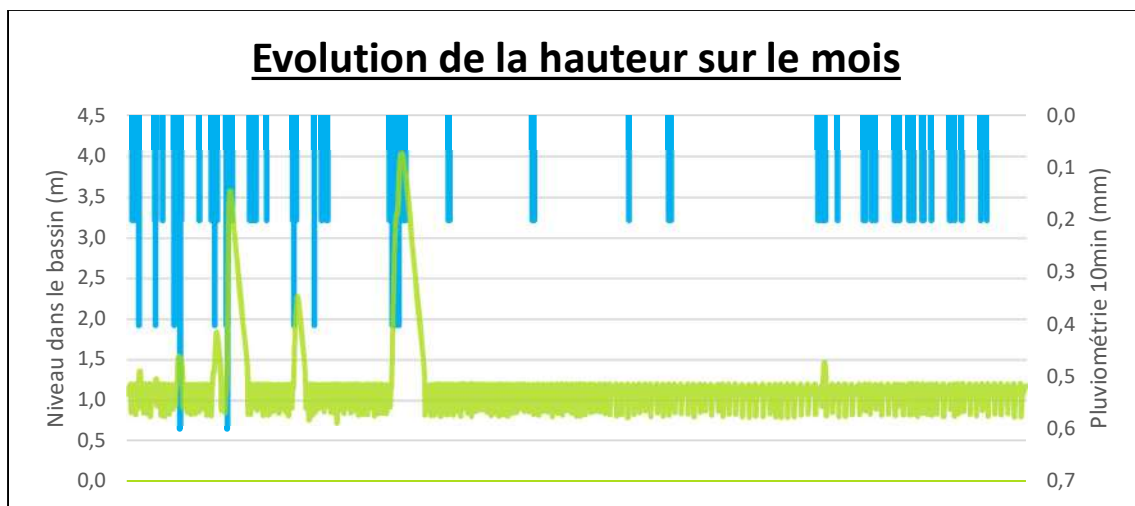
Hauteur de l'ouvrage (m)	5,73	Volume de l'ouvrage (m3)	2475	Surface de l'ouvrage (m2)	527
--------------------------	------	--------------------------	------	---------------------------	-----

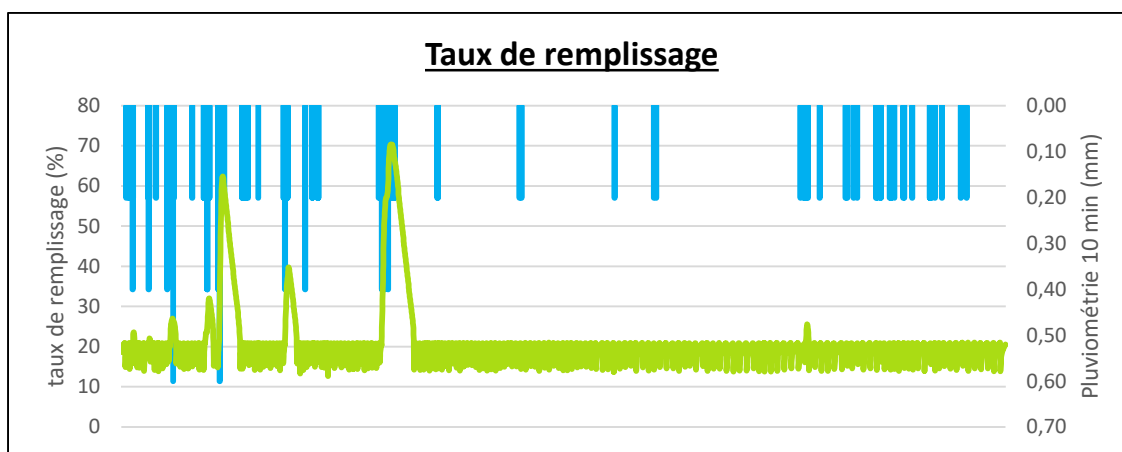
Particularité : surprofondeur de 1m10
hauteur du bassin au-delà de la surprofondeur : 4m70

Pluviomètre	Puy Vaux Douai
-------------	----------------------

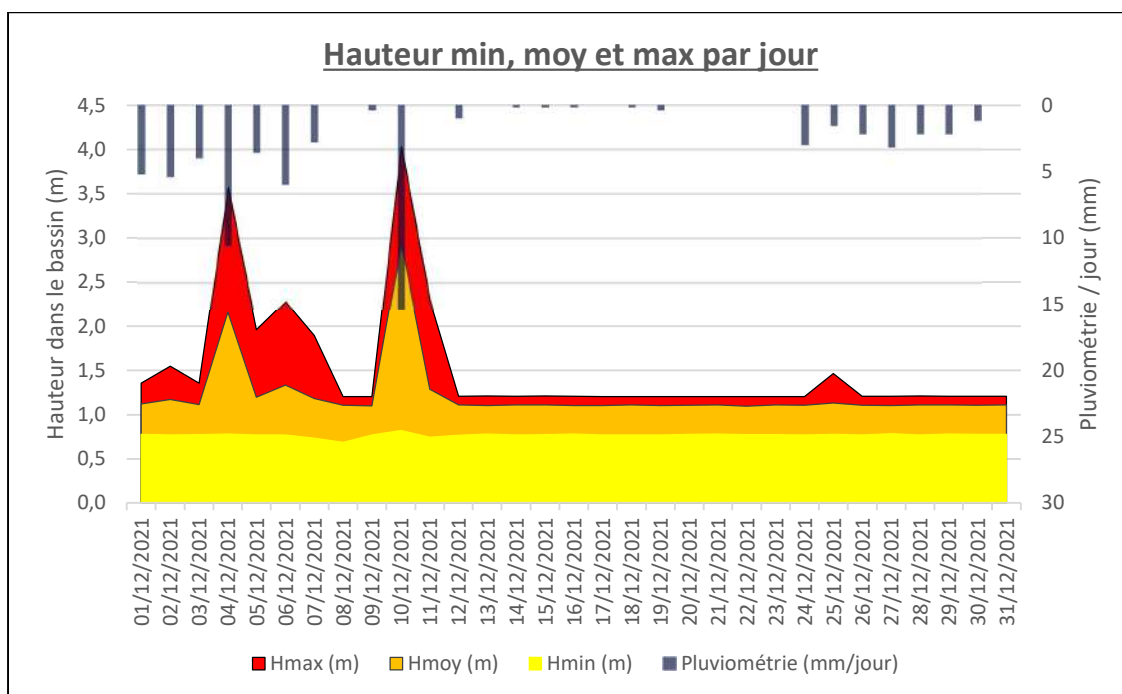
Date	Pluviométrie (mm/jour)	Rmin (m)	Rmoy (m)	Rmax (m)	Taux de remplissage moyen (%)	Taux de remplissage max (%)	Nbr d'état / jour <25%	Durée en état <25% (heures)	Nbr d'état / jour 25%< 50%	Durée en état 25%< 50% (heures)	Nbr d'état / jour 50%< 75%	Durée en état 50%< 75% (heures)	Nbr d'état / jour 75%< 100%	Durée en état 75%< 100% (heures)	Nbr d'état / jour >100%	Durée en état >100% (heures)	Temps de vidange (h)	Volume remplissage (m³)	Volume restitué (m³)	Volume Jour déversé (m³)
01/12/2021	5,2	0,78	1,12	1,36	20	24	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11,0	795,5	-433,0	0,0
02/12/2021	5,4	0,77	1,12	1,55	20	27	1	20,8	1	3,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12,0	714,6	-915,4	0,0
03/12/2021	4,0	0,78	1,11	1,36	18	24	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12,0	701,7	-741,2	0,0
04/12/2021	10,0	0,78	2,10	3,96	30	42	1	6,0	3	11,8	1	6,0	0	0,0	0	0,0	7,2	1041,8	-495,2	0,0
05/12/2021	3,0	0,77	1,20	1,96	21	34	1	20,4	0	3,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13,5	949,7	-1316,0	0,0
06/12/2021	6,0	0,77	1,33	2,28	22	46	0	18,0	1	5,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13,8	968,0	-1107,2	0,0
07/12/2021	2,8	0,73	1,18	1,89	21	33	1	20,9	0	3,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13,0	853,8	-1215,2	0,0
08/12/2021	0,0	0,69	1,10	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	14,0	788,4	-955,8	0,0
09/12/2021	0,0	0,77	1,10	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13,5	749,3	-743,1	0,0
10/12/2021	15,4	0,82	2,94	4,04	51	39	0	3,4	2	5,4	1	15,0	0	0,0	0	0,0	8,7	953,7	-601,5	0,0
11/12/2021	0,0	0,74	1,29	2,20	22	46	1	15,0	0	5,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11,7	712,3	-1102,4	0,0
12/12/2021	1,0	0,77	1,11	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13,6	788,0	-872,5	0,0
13/12/2021	0,0	0,76	1,10	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11,8	692,7	-851,3	0,0
14/12/2021	0,2	0,77	1,11	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10,2	538,7	-815,7	0,0
15/12/2021	0,2	0,77	1,11	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	9,5	522,3	-856,4	0,0
16/12/2021	0,2	0,78	1,10	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	9,7	558,7	-778,0	0,0
17/12/2021	0,0	0,77	1,10	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	9,7	475,4	-540,1	0,0
18/12/2021	0,2	0,77	1,11	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7,2	492,0	-553,7	0,0
19/12/2021	0,4	0,77	1,10	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7,8	414,6	-566,7	0,0
20/12/2021	0,0	0,76	1,11	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6,8	352,4	-541,2	0,0
21/12/2021	0,0	0,78	1,11	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5,8	342,9	-854,0	0,0
22/12/2021	0,0	0,77	1,10	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7,7	389,2	-478,0	0,0
23/12/2021	0,0	0,78	1,10	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6,7	368,6	-569,0	0,0
24/12/2021	3,0	0,77	1,10	1,20	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6,2	376,2	-413,8	0,0
25/12/2021	1,8	0,78	1,13	1,45	20	28	2	23,4	2	0,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7,0	432,8	-823,1	0,0
26/12/2021	2,2	0,77	1,10	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6,5	374,8	-447,2	0,0
27/12/2021	3,2	0,78	1,10	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6,3	428,5	-828,1	0,0
28/12/2021	2,2	0,77	1,11	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	9,2	547,3	-670,0	0,0
29/12/2021	2,2	0,78	1,11	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7,6	430,8	-541,7	0,0
30/12/2021	1,2	0,78	1,10	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8,7	354,8	-862,2	0,0
31/12/2021	0,0	0,76	1,11	1,21	19	21	0	24,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	9,8	332,2	-470,5	0,0
Akoy	2,3	0,77	1,22	1,51	21	27	0	22,0	0	7,3	0	0,7	0	2,3	2,3	2,3	9,4	507,4	-708,2	0
Ann	0,0	0,69	1,10	1,20	19	21	0	3,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5,8	332,2	-1316,0	0
Max	15,4	0,82	2,94	4,04	51	70	2	24,0	3	17,6	1	15,0	0	0,0	0	0,0	14,0	1041,8	-2713,0	0
Total	71,2							683,4		39,3		24,3		4,4			293,7	18523,4	-21891,4	0

Ce tableau, réalisé pour chaque bassin versant du système d'assainissement, récapitule toutes les informations du mois (hauteur dans le bassin, état de remplissage et durée à chaque état, volume de remplissage, restitué et déversé, le tout en fonction du pluviomètre le plus proche).

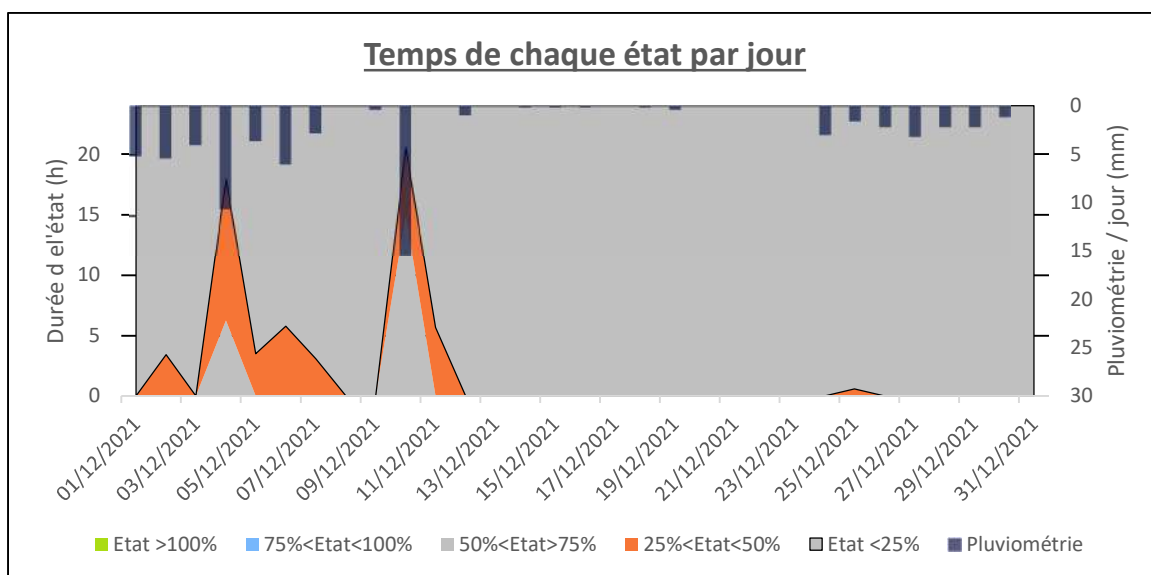




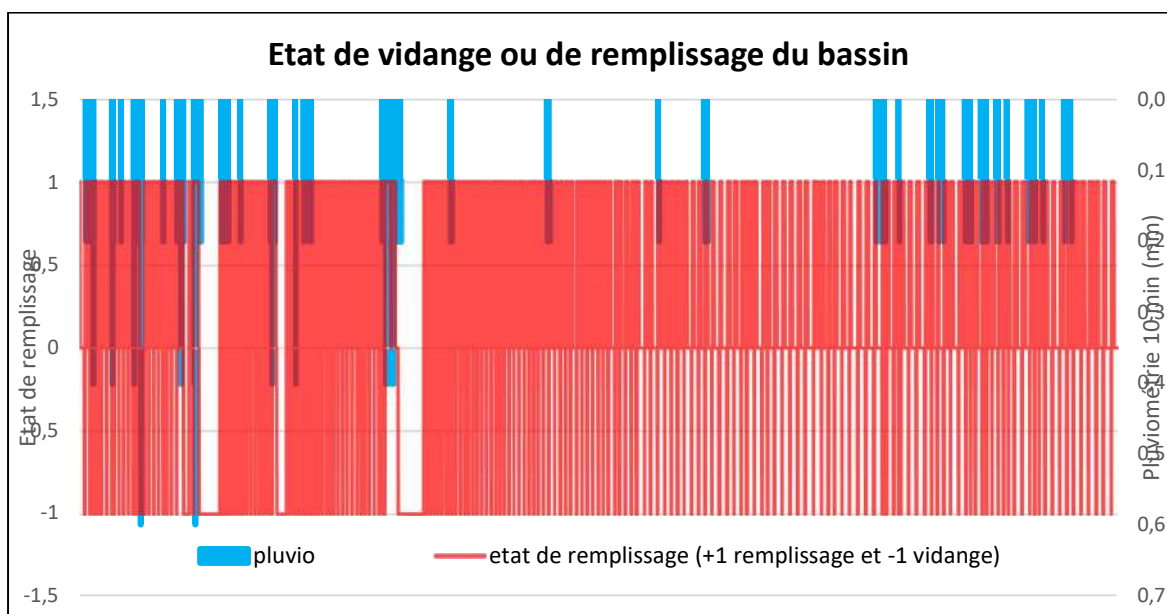
Ces deux derniers graphiques permettent de comparer le comportement du bassin en fonction de la pluviométrie en hauteur réelle et en pourcentage de remplissage (valeur maximale sur la journée).



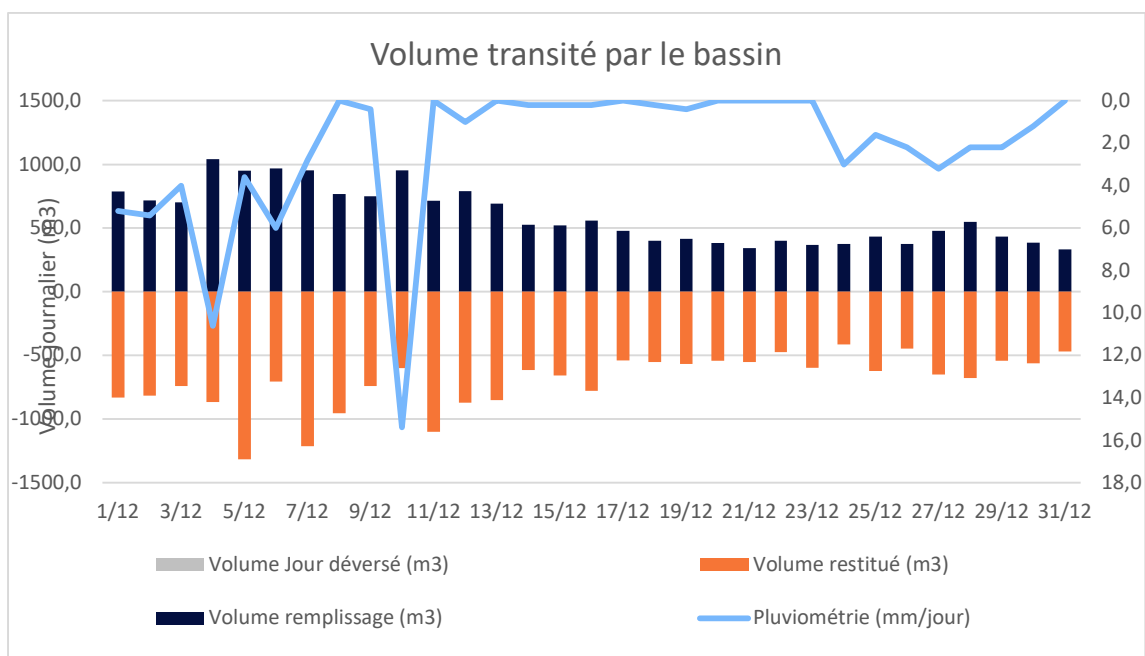
Ce graphique permet de comparer la hauteur minimale, moyenne et maximale sur chaque journée. Cela permet de voir si la hauteur a évolué sur la journée, et d'éviter des interprétations erronées avec une seule valeur haute sur la journée par exemple.



Dans la même idée que le graphique précédent, ce graphique permet de déterminer sur les 24h, si le bassin était majoritairement vide, plein ou partiellement rempli.



Celui-ci permet de voir si le bassin se remplit ou se vide régulièrement.



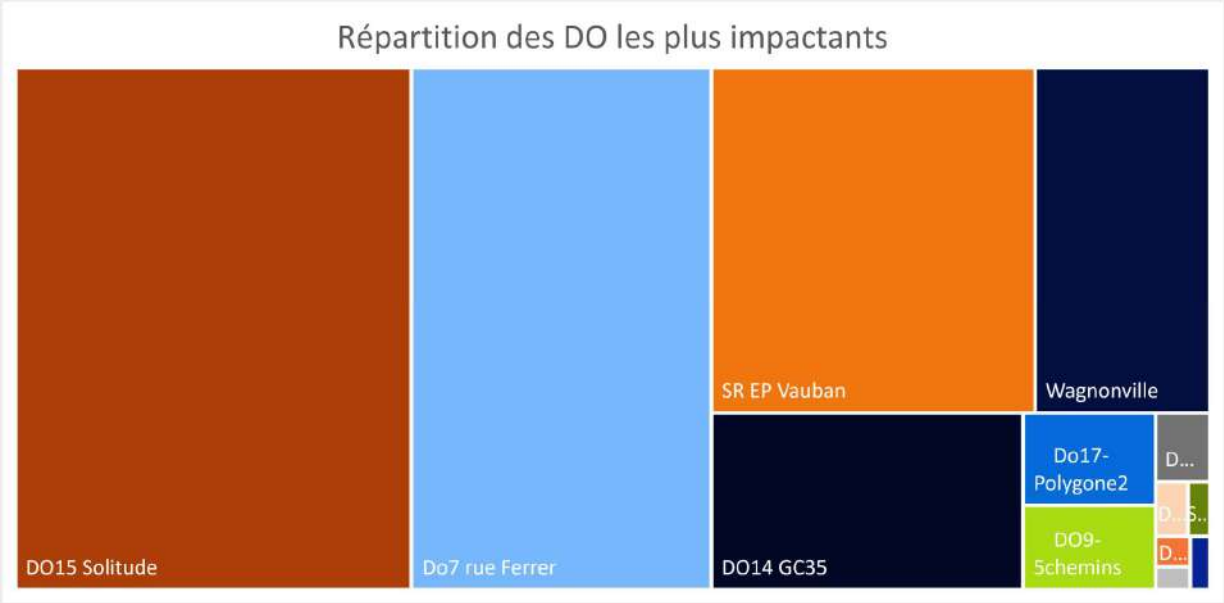
Enfin, ce dernier graphique permet de voir si les volumes d'alimentation du bassin sont cohérents par rapport aux volumes restitués et déversés.

- Il est toujours prévu de stocker les effluents au niveau de la branche Vauban afin de limiter les déversements. Pour ce faire, trois sondes de hauteur doivent être installées en 2022, après validation de Douaisis Agglo de leur emplacement.

Nous vous avons également préparé un nouveau bilan en 2021 qui vous sera transmis mensuellement. Celui-ci reprendra l'ensemble des déversements déclarés en format SANDRE par agglomération d'assainissement. Le taux de déversement du système de collecte (A1) et de l'ensemble de l'agglomération (A1+A2) sera ainsi calculé tous les mois. Toute dérive de la conformité pourra donc être anticipée en cours d'année. Une représentation graphique des déversoirs les plus impactants y est également incluse :

Conformité du système d'assainissement																								
UT Douai																								
Mois	Volume déversé (m3)																				Volume déversé en tête de station (m3)	Volume en entrée de station (m3)		
	Wagnonville	DO1 Jule Ferry	DO2 Charles de Gaulle	DO3 Potiers	DO4 Quai Berlie	DO5 Orlis	DO6 Augustin	DO7 rue Ferrer	DO8 Oasi d'elabor	DO9 Schemins	DO10 Boursuili	DO11 Emile Zola	DO12 Clemenceau	DO13 Champ de course	DO14 GC35	DO15 Solitude	DO16-polygone 1	DO17-Polygone2	SR EP Gayant	SR EP Genievre			SR EP Jemappes	SR EP Vauban
Janvier	23634	12	411	212	0	64	309	60834	0	4337	0	06	36	691	21524	80270	1453	4741	0	439	0	42436	105475	1013981
Février	11776	938	12	1138	0	254	425	16446	102	2122	0	101	398	19870	29619	1054	859	1402	1628	0	16168	63805	595095	
Mars	61	0	0	0	0	85	0	484	0	275	0	0	0	355	157	950	839	0	0	0	2149	0	859050	
Avril	3421	373	0	62	0	45	85	5338	0	1570	0	0	32	19	1919	1995	1301	2727	0	0	0	3059	16102	871102
Mai	2175	45	307	879	132	1030	437	1296	645	1485	0	436	53	696	2040	147	1412	263	724	1132	19	8371	36200	766133
Juin	4840	540	705	1782	583	1621	769	11712	1307	8460	804	1257	184	1494	7075	4908	4016	2647	1481	3580	0	17704	58115	78815
Juillet	2784	405	177	3702	261	1322	454	11104	1332	1988	585	643	304	941	3106	4801	2119	985	500	2524	180	8903	30390	722939
AOÛT	2039	350	553	1633	289	2123	878	2080	786	11250	146	1529	678	700	5136	5877	1696	982	1101	0	1682	36696	9120	616566
Septembre	636	203	15	0	0	388	345	388	0	455	0	595	115	44	700	0	1419	949	0	0	0	1087	0	516385
Octobre	6517	1567	1155	3396	42	1930	1875	31404	441	7051	246	1080	1040	1574	15021	25845	2411	8592	1892	7234	0	25751	57300	721400
Novembre	2903	163	669	0	0	353	0	1907	0	429	0	117	0	39	2214	748	35	149	0	0	0	3960	27720	691239
Décembre	8284	188	309	203	0	350	755	21322	0	2842	0	70	00	507	6795	15098	287	291	401	1223	0	7297	71700	920125
Total	67953	5174	4278	11012	1004	10181	5652	167458	6412	27752	1672	5164	2026	7925	79882	161195	17863	25800	2701	16710	1811	161505	680762	9132822
moyenne	5662	432	356	918	84	847	472	13954	539	2313	139	464	214	635	6655	13995	1489	1983	642	1393	153	12633	33408	774195
nombre de jours	12	11	10	9	5	12	10	12	6	12	4	30	10	11	12	11	12	12	7	7	8	12	12	

Volume généré par le système d'assainissement (m³)	10778450	
conformité réseau	7.3%	non conforme
conformité système	11.3%	conforme



De manière générale, l'ensemble des déversoirs d'orage ont vu leurs volumes déversés en nette hausse sur 2021. La pluviométrie annuelle a été bien plus importante que ces dernières années et, comme évoqué précédemment certains évènements ont été exceptionnels :

Bilan mensuel avec pluie significative de période de retour ≥ 10 ans					
Mois	Unité technique	Site	Cumul du mois	Nombre d'événements pluvieux	Période de retour max
Juin 2021	UT Douai	Dorignies	117	26	≥ 50 ans
Juin 2021	UT Fressain	Fressain Frères Martel	108	22	≥ 10 ans
Juillet 2021	UT Douai	Dorignies	67	27	≥ 20 ans
Juillet 2021	UT Arleux	STEU Arleux	80	18	≥ 100 ans
Octobre 2021	UT Bugnicourt	Bugnicourt Bassin	109	25	≥ 10 ans
Octobre 2021	UT Arleux	STEU Arleux	114	25	≥ 5 ans

Hormis donc l'augmentation des déversements causée par la pluviométrie, nous pouvons remarquer :

- Sur l'UT de Douai :

Le bassin Genièvre a vu ses volumes déversés baisser en 2021. Un audit est en cours sur cet ouvrage pour modifier la méthode de calcul. Il n'a l'air de déverser que lorsque les événements pluvieux sont très importants et se succèdent.

Un autre audit est également en cours sur le site Ferrer. Nous avons remarqué qu'il n'y pas forcément de chute en aval du déversoir, ce qui peut fausser les résultats, et que l'exutoire est le dessableur, qui lui-même à un autre seuil de déversement par lequel peut revenir le fossé. Par conséquent, nous voulons vérifier que lorsque le DO Ferrer déverse, le dessableur déverse bien également. C'est pourquoi nous vous proposerons d'installer des équipements complémentaires en aval de la lame Ferrer et en amont/aval de la lame du dessableur.

Un autre site qu'il faudra étudier en 2022 est le PR Vauban. Les volumes déversés sur cet ouvrage sont en très nette augmentation en 2021 (+50%). La mesure reste perfectible car nous n'avons aujourd'hui que la possibilité de calculer les déversements via le temps de marche des pompes et leur débit nominal théorique.

Grâce au renouvellement des équipements sur le PR Gayant (équipements neufs et plus puissants), les volumes déversés continuent à diminuer en 2021.

Le temps de ressuyage du site GC 35 reste très long et très sensible aux pluies. Les volumes déversés ont ainsi été doublés en 2021.

La pluviométrie importante ne s'est pas fait sentir sur le site Solitude. Pourtant ce site est sensible aux pluies et reste le 1^{er} contributeur des déversements du système de collecte. En effet, celui-ci avait fait l'objet d'améliorations en 2020 (curage, remplacement de pompe).

A noter qu'en 2021, une campagne de prélèvements sur les sédiments en amont des 5 postes terminaux a été réalisée afin de détecter l'origine des substances significatives déterminées lors des précédentes campagnes RSDE

- Sur l'UT de Sin le Noble,

Au niveau de cette agglomération, le DO Sticker est en cours d'aménagement. Un bassin sera notamment créé et le déversoir déplacé afin de limiter et stocker/restituer davantage d'effluents.

Même si des améliorations ont déjà été effectuées sur le DO Ferrer à Guesnain (changement de méthode de calcul), les volumes déversés sont encore surestimés. En effet, une partie des eaux pluviales du secteur est acheminée dans le bassin. Il faut donc trouver une méthode de calcul pour les soustraire.

L'accessibilité du DO Loffre et son encrassement régulier sont des freins à la bonne mesure des volumes déversés sur ce site. Une étude pour déplacer la mesure sera réalisée en 2022.

- Sur l'UT d'Arleux,

Les systèmes d'assainissement d'Arleux et d'Aubigny au Bac ont été moins sensibles à la pluviométrie importante de 2021. Les volumes ont très peu augmenté. Leur taux de déversement reste bien inférieur aux 5% réglementaires.

Le DO Biselles à Arleux a dû être obturé en début d'année 2021. En effet, le fossé remontait par le déversoir et s'écoulait vers la station d'épuration.

Les volumes déversés sur le système de collecte de Gœulzin restent cohérents par rapport aux années précédentes et à la pluviométrie de 2021.

Le déversoir Volckrick reste très sensible aux pluies. Des mesures d'amélioration sont toujours en cours pour ce poste car celui-ci est très sous-dimensionné par rapport aux arrivées.

Le système de collecte de Estrées n'est pas soumis à l'autosurveillance.

- En synthèse, le taux de déversement sur Douai a dépassé la barre des 5%. Néanmoins, l'année 2021 reste exceptionnelle et suite aux audits cités ci-dessus, les volumes déversés devraient être en nette baisse.

	Arleux	Aubigny	Douai	Gœulzin	Sin-le-Noble
Volume déversé m3	9111	7240	784796	55214	63901
Volume généré m3	441719	341247	10778450	295003	555124
Taux de déversement Collecte 2021	2.1%	2.1%	7.3%	18.7%	11.5%
Taux de déversement Collecte 2016-2020	3.4%	2.8%	4.6%	15.5 % (seulement sur 2020)	15.3%
Taux de déversement Collecte 2016-2021	3.2%	2.7%	5.0%	17.1%	14.7%

FICHE D'EVENEMENT CRITIQUE (FEC)

Sur l'année 2021, aucun dysfonctionnement majeur, entraînant une fiche d'évènement critique, n'a été constaté sur les systèmes de collecte d'Estrées, Féchain et Goeulzin.

Voici les dysfonctionnements qui ont été rencontrés sur les UT d'Arleux, Douai et Sin-le-Noble :

- **UT ARLEUX :**

Le 12/02/2021 : A la suite des fortes pluies de fin janvier et début février 2021, les volumes en entrée de la station d'épuration d'Arleux ont été très importants.

Nous avons constaté que les plans d'eaux du secteur étaient à un niveau très élevé.

L'un d'entre eux est l'exutoire du DO Biselles dont le niveau avait dépassé le niveau du rejet.

Par conséquent, le lac se vidait à travers le déversoir dans le réseau. Ces eaux étaient donc envoyées directement vers la station d'épuration.

Nous avons décidé d'installer un obturateur au niveau du déversoir pour limiter ces apports. Par conséquent, nous avons invalidé les données de ce déversoir, du fait qu'il ne peut y avoir de déversement.

Malgré cela, nous avons constaté une remontée de fines et donc des écumes au niveau du clarificateur. Avec les faibles températures, le clarificateur s'est pris en masse dans les écumes gelées.

Nous avons lancé une opération de pompage de ces écumes afin de remettre au plus vite en fonctionnement le clarificateur.

Depuis, des visites préventives sont réalisées plusieurs fois par jour pour vérifier son fonctionnement.

Pour l'ensemble de ces raisons, nous avons pensé que la campagne, prévue du jeudi 11 février au vendredi 12 février, ne serait pas représentative, et nous vous avons demandé le report de celle-ci du 23 mars au 24 mars 2021.

Le niveau du lac ayant baissé en dessous du niveau du rejet du DO Biselles, nous avons pu retirer l'obturateur installé au niveau du Déversoir d'Orage.

Nous avons alors contrôlé l'équipement en place. Celui-ci n'a pas réagi à nos tests (aucune donnée ne remonte dans l'enregistreur). Nous l'avons renvoyé au fournisseur pour expertise.

- **UT DOUAI :**

Le 03/09/2021, une fiche d'évènement critique a été envoyée aux autorités afin de signaler un dysfonctionnement de la sonde de niveau du poste Pont du Fort, bloquant la mise en fonctionnement des pompes, et créant ainsi une mise en charge du réseau d'assainissement en aval du DO Ferrer.

Néanmoins aucun déversement n'a été constaté.

La sonde a été nettoyée et le poste curé.

Le 16/09/2021 : des dysfonctionnements réguliers ont été constatés au niveau du capteur US installé au DO Polygone 2 (du 31/08 au 02/09 puis du 07/09 au 09/09). La sonde a donc été renouvelée mais le problème persistait. Le transmetteur a donc également été changé.

Le 23/09/2021, le poste de relèvement GC 35 n'a pas fonctionné.

Une alimentation 24V DC était hors service et a immédiatement été remplacée.

Un déversement de 115m3 s'est produit.

Nous n'avons constaté aucune pollution (couleur blanchâtre, mort de la faune, impact sur la flore) au niveau du point de déversement.

Le 09/11/2021, un dysfonctionnement a été constaté sur le poste GC35 (panne électromécanique). 210m3 ont été déversés au milieu naturel. Aucune pollution visible au milieu naturel n'a été constatée.

Le 01/12/2021 : Nous avons constaté un dysfonctionnement au niveau des pompes pluviales du poste de relèvement GC 35. Celles-ci ne se sont pas mises en état de marche alors que le niveau du poste était au-dessus de leur seuil de fonctionnement.

Ces pompes pluviales sont télégérées par le bassin allée H à Douai en fonction du remplissage de ce bassin. Or le bassin n'était pas plein.

Après analyse, le problème venait du télétransmetteur Sofrel S50 du bassin qui n'envoyait plus d'information au poste GC35. La carte de communication a été changée.

Un déversement s'est produit. Nous estimons le volume à 130.80 m3.

Aucune pollution n'a également été constatée après cet évènement.

A noter que les trois déversements repris ci-dessus ne sont pas ressortis automatiques en déversement par temps sec dans l'analyse des déversoirs d'orage, car la pluviométrie lors de chaque journée n'était pas nulle.

- **UT SIN-LE-NOBLE :**

Le 11/10/2021 : Nous avons constaté ce matin 11 octobre que le pluviomètre situé au niveau de la ZAC du Luc à Dechy, a été vandalisé.

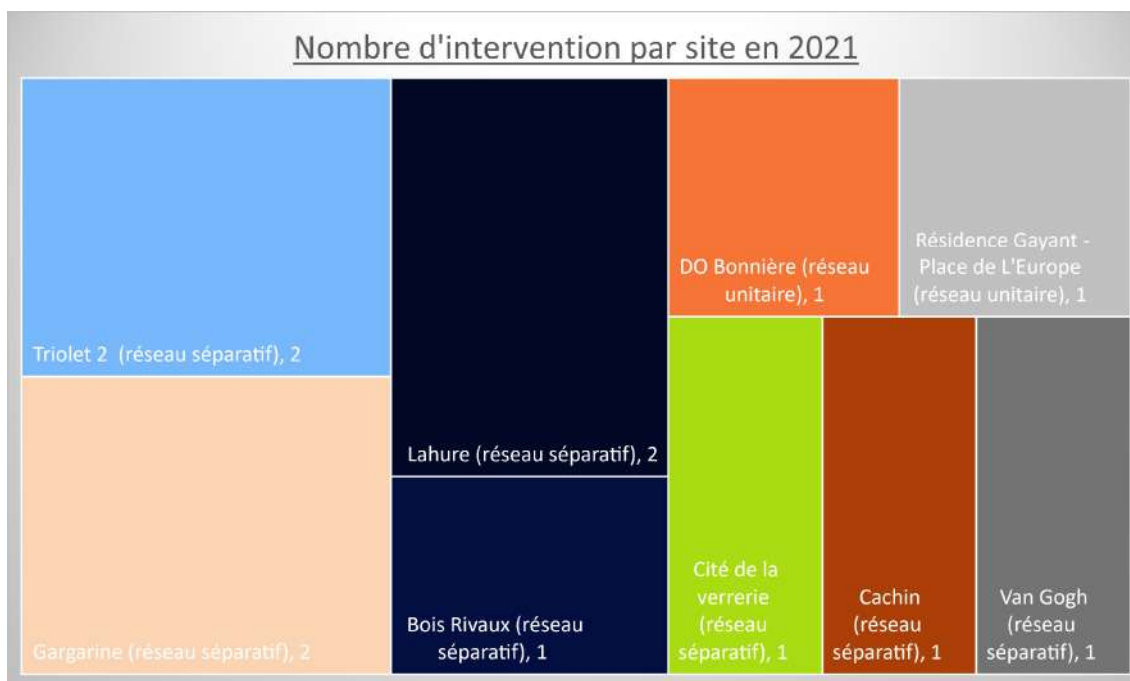
Il n'était pas réparable. Le temps de le renouveler, nous avons utilisé les données du pluviomètre de la STEU de Sin le Noble.

DIAGNOSTIC PERMANENT

Une surveillance des obturations et de l'influence de la pluie sur les réseaux séparatifs est mise en place sur 25 points noirs et critiques des réseaux d'assainissement du Douaisis. Cela permet :

- D'anticiper les obturations (alarme en cas d'atteinte d'un seuil de hauteur ou de non-retour à la normale après une pluie, ou de modification de l'allure du profil journalier) et ainsi intervenir avant toute réclamation (appel d'un usager) et tout dysfonctionnement (désordre hydraulique, débordement, etc.)
- De surveiller si certains réseaux séparatifs eaux usées strictes sont influencés par le temps de pluie (influence amont : mauvais raccordements d'avaloirs de voirie ou gouttières de toitures d'usagers / influence aval : mise en charge du réseau).
- D'apprendre sur le fonctionnement hydraulique des réseaux par temps sec et temps de pluie (suivi des allures des courbes journalières de hauteur)

Cette surveillance fait l'objet de rapports journaliers et est donc regardé régulièrement. En 2021, nous avons quantifié 12 interventions : 6 suite à des obturations partielles du collecteur, 6 pour des pertes de données entraînant 4 changements de batterie et deux renouvellements complets de l'équipement.



Aujourd'hui sur l'ensemble des systèmes d'assainissement, est donc mis en place un bilan de répartition des volumes d'eaux claires parasites permanentes et météorites et d'eaux usées strictes (depuis 2018 pour les UT de Sin le Noble et d'Arleux, 2021 pour l'UT de Douai) afin de sectoriser les sous-bassins sensibles aux eaux claires parasites permanentes et aux eaux météorites. Ces bilans ont déjà permis de sectoriser les bassins versants sensibles aux eaux claires parasites et d'établir un plan de travaux.

Plus particulièrement sur l'UT de Sin le Noble, le système possède peu de postes de relèvement sur la commune de Sin-le-Noble. C'est pourquoi il a fallu redécouper cette commune en sous bassin versant et de l'équiper à l'aide de sondes autonomes afin de déterminer l'origine des eaux claires parasites.

Sur l'UT de Douai, il a d'abord été décidé de n'étudier que les postes terminaux car la superficie globale du système est très grande et le système est complexe (stations de relevages à plusieurs bâches et plusieurs pompes, nombreux bassins d'orages, fonctionnements en cascade). Cela permettra donc d'identifier dans un premier temps, les bassins versants les plus contributeurs en eaux claires parasites et ainsi prioriser les actions en fonction de ces premiers résultats.

Quant à l'UT d'Arleux peu d'aménagements complémentaires sont à prévoir. Après plusieurs années de données, il faut définir un plan d'actions conjointement avec Douaisis Agglo et regarder leurs différents impacts sur les résultats du diagnostic dans les années à venir.

INNOVATION TECHNOLOGIQUE - 2 PROJETS SUR LE TERRITOIRE DE DOUAISIS AGGLO : FILEX ET SWAP

Sur le territoire, 2 projets de recherche sont en cours sur l'année 2021. Le projet FILEX commencé en 2019 poursuivis en 2020 et 2021 avec l'équipement de nouveaux sites et le projet SWAP initié en 2021 et qui sera terminé en 2022.

LE FILEX

La gestion des déchets représente une préoccupation majeure de notre siècle. En effet, son impact environnemental bouleverse notre faune et notre flore. Il en est issu le 7ème continent de plastique. Cette catastrophe écologique liée à la société de consommation inquiète les populations « en 2050, il y aura plus de plastiques que de poissons dans les océans ».

Les macrodéchets sont des déchets ménagers mal collectés, mal recyclés ou volontairement abandonnés, via des écoulements pluviaux et/ou le vent sont dirigés vers les cours d'eau. Il est indéniable que les collecteurs d'eaux usées et d'eaux pluviales sont des voies de collecte de ces déchets et qu'une partie, plus ou moins importante, est rejetée directement dans l'environnement via les déversoirs d'orages.

Dans ce contexte, une étude de recherche visant à limiter les rejets vers le milieu naturel de ces déchets a été mis en place sur l'agglomération du Douaisis. Il s'agit ici d'un concept simple ; un filet de collecte est placé en sortie de déversoir d'orage. Ainsi, lors de déversements, les déchets sont collectés triés et identifiés pour déterminer la nature des rejets. Un rapport détaillé est fourni en annexe.

Ce projet s'inspire d'une étude réalisée en Australie et est réalisée en partenariat avec le Lyre. Le déversoir d'orage situé à Volckrick correspond à un trop-plein et déverse les déchets collectés des communes de Fressain à Féchain dans La Sensée. Il a été choisi comme test en 2019.

Ce test ayant été concluant par rapport aux volumes de déchets récupérés, deux nouveaux sites ont été équipés fin 2020. Le déversoir d'orage en amont du PR rue de la Gare à Arleux qui se déverse dans le canal du Nord et l'exutoire des bouches d'égout rue Ferrer à Guesnain dont l'exutoire est un petit étang au milieu des jardins ouvriers.

En 2021, nous avons retiré : 375 Kg de déchets sur le filex Volckrick, principalement des végétaux mélangés avec des lingettes, 60 Kg sur le filex Ferrer, des végétaux et des matières plastiques (bouteilles et cannettes) et 130 Kg sur le filex Gare avec une grande majorité de lingettes.

Une photo des filets installés sont visibles ci-dessous.



Filex de Féchain Volckrick



Filex Ferrer à Guesnain



Filex Gare à Arleux

PROJET SWAP (REDUCTION DES DECHETS DANS LE MILIEU NATUREL)

La Collectivité, sur proposition du Délégué, a décidé de mener un vaste plan d'actions innovant sur la réduction des macrodéchets véhiculés par les réseaux d'assainissement et aboutissant à la station d'épuration ou dans le milieu naturel.

Les impacts sur les écosystèmes des macrodéchets sont considérables, qu'ils soient directs ou indirects, et la pollution visuelle due à ces macrodéchets est devenue insupportable pour les populations confrontées à ce problème. Les sources de cette pollution sont multiples (incivilités, fuite dans les cycles de collecte, dispersion par le vent, etc.), mais les réseaux d'assainissement apparaissent bien souvent comme le dénominateur commun qui transfère les déchets plastiques depuis le bassin versant où ils sont émis jusqu'au milieu récepteur naturel où ils sont cause de nuisance.

Dans ce contexte, **la Collectivité et le Délégué ont décidé de co-construire une méthodologie innovante, qui a vocation à réduire les flux de déchet en transformant les réseaux d'assainissement en maillon fort de la protection des milieux**. L'enjeu est double. Il s'agit à la fois de préserver le milieu naturel et l'attractivité du territoire.

Cette initiative s'inscrit parfaitement dans le cadre de la charte de coopération et d'innovation signée entre les parties le 5 Juin 2019.

Ce plan d'actions de lutte contre la pollution par les macrodéchets comprend 3 phases :

- Phase 1 : le diagnostic initial, l'élaboration du plan d'actions et du protocole d'évaluation,
- Phase 2 : la mise en œuvre du plan d'actions,
- Phase 3 : la mesure dans le temps de l'effet de ces actions et, le cas échéant, leur ajustement en vue d'en améliorer la performance.

REPONSES AUX DT/DICT/ATU

Depuis le 1^{er} janvier 2020, Suez Eau France répond aux DT/DICT/ATU pour le compte de Douaisis Agglo. Un rapport hebdomadaire des réponses est envoyé. Cette prestation est intégrée dans l'avenant n°2 du contrat.

En 2021, nous avons réalisé 2 961 réponses aux DT/DICT/ATU, vous trouverez ci-joint un état mois par mois.

Mois	Nombre DT/DICT/ATU
Janvier	259
Février	285
Mars	297
Avril	206
Mai	241
Juin	217
Juillet	249
Aout	179
Septembre	278
Octobre	309
Novembre	239
Décembre	202
Total	2 961

En 2020, 2864 DT/DICT/ATU avaient été réalisées, il y a donc une légère hausse cette année.

1.3 Les Perspectives 2022

AMELIORATION DU DIAGNOSTIC PERMANENT

Aujourd'hui, le diagnostic réalisé sur le périmètre de Douaisis Agglo est un bilan de répartition volumétrique. Le diagnostic permanent est en soit plus large et plus complet. Néanmoins une grande partie de ce diagnostic est déjà réalisée à travers différentes études menées par Suez ou Douaisis Agglo (prélèvements chez les industriels, suivi des bassins d'orage, suivi pluviométrique, connaissance du patrimoine, ...). Il serait donc intéressant de rassembler toutes ces données et de les consolider pour former un diagnostic permanent complet. Si éventuellement des items venaient à manquer, Suez accompagnera la collectivité afin qu'ils soient réalisés dans les meilleurs délais.

Hormis ce qui a déjà été cité dans les faits marquants, et afin d'améliorer le bilan volumétrique, les réseaux sous-vides d'Hamel et de Féchain doivent être intégrés à ce bilan.

AUTOSURVEILLANCE

Hormis les études déjà citées dans les faits marquants et qu'il faudra réaliser en 2022, il est également à prévoir sur les déversoirs d'orage :

- Des investigations au niveau du DO Ferry. Des raccordements d'eaux pluviales ou de vidange de cave ont été constatés.
- Les longueurs amont du DO Charles de Gaulle ne sont pas respectées pour cause la structure de l'ouvrage. Une réflexion afin de trouver une alternative est à mener.
- La structure du DO Quai d'Alsace est très complexe dans la mesure où il n'y a pas de chute derrière la lame, la longueur est trop faible entre celle-ci et le clapet anti-retour en aval. De plus, l'utilisation de sondes hauteur/vitesse dans les collecteurs amont et aval rendent les données peu fiables car ceux-ci s'ensablent très vite. La pose d'un caisson de déversement devra être étudiée.
- Deux avaloirs sont raccordés en amont du DO Zola. Le point de mesure doit donc être déplacé.
- Nous suspectons des raccordements en amont du DO 5 Chemins. Une enquête devra être réalisée.
- Le site Ecole des Bateliers est peu accessible car il se trouve dans une cour d'école. Néanmoins, la lame est à redresser.
- Le calage de la sonde par rapport au niveau 0 de Polygone 2 est complexe. Un seuil en dessous de la sonde et au niveau de lame sera créé.
- La lame du GC35 est à renouveler car déformée.

De manière générale, un plan d'actions est à mener sur le système de collecte de Douai afin de diminuer le taux de déversement des points A1.

Un programme de rééquilibrage des volumes transités des 5 bassins versants est également à l'étude afin d'homogénéiser les arrivées sur la station de traitement.

Le bassin de l'ancienne STEP de Goeulzin a été mis en service début 2020. Depuis, nous constatons peu de déversements sur cet ouvrage. Des études ont montré qu'on pouvait améliorer son remplissage, ce qui permettrait de diminuer les déversements sur le DO Marais et augmenter la restitution vers la station d'épuration, et enfin décanter les futurs déversements sur cet ouvrage. Par exemple, une vanne motorisée a déjà été installée en 2020. Des actions sont donc à prévoir en 2022 afin de déverser sur ce point A2 et d'améliorer la conformité de ce système d'assainissement.

De plus sur le système d'assainissement d'Estrées, la mise en place de rétentions sur les réseaux pourra être étudiée pour lisser le débit de temps de pluie, stocker dans les réseaux et limiter les déversements.

Le débitmètre de comptage des arrivées de la commune de Palluel, gérée par Noréade, est constamment en défaut. Nous vous proposons de le renouveler en 2022 afin de ne plus perdre ces données.

Nous constatons un apport d'ECP important sur la commune de Brunémont, principalement causé par le niveau élevé du lac et des infiltrations dans les réseaux qui sont perméables.

Par conséquent, des investigations sont en cours sur ce secteur : une inspection télévisée a été réalisée dans la rue de l'abbaye. Un gainage est donc prévu en 2022 afin de limiter ces apports.

MODELISATION

Il est prévu en 2022 de faire tourner le modèle hydraulique de Douai afin de calculer la possibilité de stocker les premiers temps de pluie sur les réseaux en amont du PR Vauban. L'objectif est de stocker le maximum de volumes sur ce réseaux sur-dimensionnés de manière dynamique et permettre ainsi de faire baisser les volumes rejetés au milieu naturel.

Il est également prévu de faire tourner le modèle hydraulique du système de collecte de Gœulzin afin de trouver la bonne adéquation sur le stockage/déstockage des bassins de l'ancienne STEP de Cantin et de l'ancienne STEP de Gœulzin, afin de faire diminuer les déversements au niveau du DO Marais et de tendre vers une conformité du réseau de collecte.

BASSIN STICKER A SIN LE NOBLE

Le modèle hydraulique de l'UT de Sin le Noble a permis de mettre en évidence qu'il était nécessaire de construire un bassin de stockage rue Sticker à Sin le Noble afin de diminuer les déversements au DO juste en aval.

Différentes simulations sur le modèle hydraulique de Sin Le Noble devront permettre de calculer le volume nécessaire du bassin Sticker pour optimiser au mieux les déversements. L'objectif est de trouver une cohérence afin de moins déverser sur le DO Sticker et plus déverser sur la STEP. L'ensemble des équipements devront communiquer en mode « dynamique » afin de stocker un maximum les premiers temps de pluie et les restituer de manière optimale en faisant baisser les rejets au milieu naturel.

Douais Agglo a lancé un appel d'offre en 2021 pour la construction de ce bassin avec une réalisation prévue avant fin d'année.

1.4 Les chiffres clés

Les Chiffres Clés :					
		2019	2020	2021	Evolution
Clients collectifs	Nombre	44 581	45 067	44 877	-0.42%
Volumes assujettis	M ³	5 015 740	5 212 541	5 241 800	0.56%
Linéaire de réseau	Km	836	842	852	1.19%
Prix de l'eau : 120 m ³ TTC (Collecte et Traitement)	€/120 m ³	2.22	2.02	2.02	0%

1.5 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
 - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
 - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
 - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs 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>

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.

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	2021	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	44 877	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	76	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	421.35	Km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	222.53	Km	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2.02	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	99.7	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	-	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Non	Oui / Non	A
Indicateur de performance	D302.0 - Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (note de 0 à 140)	140	Valeur de 0 à 140	A
Indicateur de performance	P301.3 - Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	64.7	%	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 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2021	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Sans objet	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	4.3	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)	110	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	Sans objet	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	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 de la FP2E				
Thème	Indicateur	2021	Unité	Degré de fiabilité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Oui	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	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.6 Les indicateurs spécifiques du contrat

Indicateur	Définition	Sources	Valeurs proposées pour 2021
Gouvernance et transparence			
I 1	Taux de partage de la valeur créée	CARE	-
I 2	Taux de conformité du reporting de la délégation (RAD, CARE's, etc)	Tous les reportings ont été envoyés dans les temps	100%
I 3	Délais de transmission des données à DOUAISSIS AGGLO	89,1% fiches clôturées dans les délais (826 Proximité - 736 dans les délais)	89.1%
Performance technique			
I 4	Taux de connaissance du patrimoine (réseaux et ouvrages)	I Réseau : Arrêté 2 mai 2007 76.87% I Equipements : PPV :100%	100%
I 5	Taux de disponibilité des équipements d'autosurveillance	- Absence de données pendant 192 jours sur le DO Biselle à Arleux (capteur en renouvellement)	98.6%
I 6	Taux d'interventions curatives sur les réseaux (désobstructions)	Outil G2	100%
I 7	Délais d'interventions curatives (désobstructions)	Outil G2 : 90 % interventions en moins d'une heure	90%
I 8	Taux de déversements au milieu naturel par temps sec	Pas de déversements avec un délai > 12h	100%
Performance sociétale			
I 9	Taux de satisfaction clientèle	Pas de baromètre SOFRES en 2021	-
I 10	Niveau de sensibilisation du public scolaire	11 classes soit 280 élèves	100%
I 11	Nombre de partenariats en faveur du développement technique du service & de la sous-traitance sur le bassin d'emploi du Douaisis	83.3% de sous-traitance locale : Et 2 projets Etude FILEX, SWAP	100%
I 12	Nombre d'heures d'insertion et d'apprentissage	4970 heures (STEP + Réseaux)	100%
Performance environnementale			
I 13	Taux de conformité des rejets non domestiques	14 prélèvements sur 11 sites (pour 12 prélèvements contractuels)	100%

1.7 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

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

Arrêté du 21 juillet 2015 modifié par l'arrêté du 31 juillet 2020

L'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement est entré en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016, remplaçant ainsi l'arrêté du 22 juin 2007. **Douaisis Agglo**, accompagnée du délégataire **SUEZ**, doit désormais répondre à ces nouvelles obligations concernant son système d'assainissement.

Ce nouvel arrêté définit l'ensemble des notions utilisées dans l'assainissement, les prescriptions techniques et les modalités de surveillance ainsi que le contrôle des installations et des systèmes collectifs et non collectifs. L'arrêté met en avant une logique d'amélioration continue et de maîtrise des risques du système d'assainissement dans son ensemble, associés à des objectifs de performance. D'une manière générale, les principaux points de nouveauté sont :

- La définition de **principe de conformité** du système de collecte, en particulier la **limitation des déversements par temps de pluie** à partir des déversoirs d'orage et/ou des **trop-pleins de postes de relevage**. Même s'il peut exister une tolérance de 1% dans le jugement de la conformité, les déversements par temps sec restent interdits et doivent être justifiés s'il s'en produit. Pour rappel le critère au niveau de la conformité temps de pluie, choisi par **Douaisis Agglo**, a été : « **Rejets de temps de pluie < 5% des volumes d'EU produits par l'agglomération dans l'année** » pour l'ensemble des systèmes d'assainissement.

La conformité au niveau des réseaux d'assainissement se calcule donc à partir des volumes déversés et générés sur le système de collecte via l'équation : $A1/(A1+A2+A3)$.

A noter que pour 2021 :

- En 2021, les agglomérations d'assainissement d'Arleux et d'Aubigny au Bac ont des taux de conformité inférieurs à 5%.
- Le système de collecte de Douai dépasse pour la 2^{ème} année consécutive le seuil des 5%. En 2020, cette augmentation s'expliquait principalement par des déversements importants qui se sont produits sur le DO Solitude en début d'année 2020. Pour 2021, cela s'explique par une pluviométrie exceptionnelle.
- Celui de Sin le Noble reste toujours au-dessus des 5% mais est en diminution malgré la pluviométrie.
- Le système de collecte de Gœulzin possède un taux de déversement bien au-dessus du seuil des 5%. Le bassin d'orage « ancienne STEP de Gœulzin » doit encore être optimisé en 2022 afin de réduire ce taux. D'autres actions devront être menées sur le système afin de passer en dessous des 5%.
- Les agglomérations d'assainissement de Féchain et d'Estrées ne sont pas concernées par ce jugement de conformité (pas de DO >2000 EH).
- L'objectif de performance sur la STEU et sur le réseau de collecte.
- Le renforcement de l'**autosurveillance des systèmes d'assainissement (collecte et traitement)** et la mise en œuvre d'un **diagnostic permanent ou périodique** du système d'assainissement suivant l'importance de l'agglomération d'assainissement (supérieure ou inférieure à 10 000 Eq. Habitants).

C'est principalement sur ce dernier point que l'arrêté du 31 juillet 2020 apporte de nouvelles obligations pour le Maître d'Ouvrage :

- L'obligation de réaliser un diagnostic périodique des systèmes d'assainissement a été étendu aux agglomérations inférieures à 10 000 Eq.
La date limite a été fixée au 31 décembre 2023 pour les agglomérations supérieures à 2 000 Eq et au 31 décembre 2025 pour les agglomérations inférieures à 2 000 Eq, quant aux agglomérations supérieures à 10 000 Eq, elle a été prolongée au 31 décembre 2021.

- A présent, le diagnostic permanent doit également être réalisé pour toutes les agglomérations d'assainissement supérieures à 2 000 Eq. L'échéance a été fixée au 31 décembre 2024. Celle des agglomérations supérieures à 10 000 Eq a également été prolongée du 31 décembre 2020 au 31 décembre 2021.
- Le périmètre d'obligation des analyses des risques de défaillance s'étend à présent sur l'ensemble du système d'assainissement (station de traitement et système de collecte).



| Présentation du

service



2.1 Le contrat

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des éventuels avenants qui ont été signés :

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/07/2013	30/06/2024	Affermage
Avenant n°01	21/11/2017	30/06/2024	
Avenant n°02	01/01/2020	30/06/2024	Intégration de nouveaux ouvrages dans le patrimoine. Gestion des DT et DICT.
Avenant n°03	15/12/2021	30/06/2024	Réalisation d'un diagnostic initial, d'un plan d'actions et d'un protocole d'évaluation pour la réduction des macrodéchets dans le milieu naturel

Constitution de la délégation

Par délibération en date du 29/03/2013, la Communauté d'agglomération du Douaisis a confié à SUEZ Eaux France la gestion par affermage du service d'assainissement des 3 Unités Techniques constituant la Collectivité.

Le contrat prend effet à des dates différentes selon les unités techniques en fonction des échéances des contrats existants :

- UT de Douai : le contrat a pris effet au 1^{er} juillet 2013,
- UT de Sin le Noble : le contrat a pris effet au 1^{er} janvier 2015,
- UT d'Arleux : le contrat a pris effet au 1^{er} janvier 2015.

L'échéance du contrat est fixée au 30 juin 2024.

Périmètre de la délégation

Le périmètre de la délégation est constitué par les ouvrages des réseaux d'assainissement collectif et des ouvrages associés de la Collectivité, y compris branchements sous partie publique raccordés au réseau communautaire, situés sur le territoire des Unités Techniques de Douai, de Sin le Noble et d'Arleux.

L'UT de Douai regroupe les communes de : Courchelettes, Cuincy, Douai, Esquerchin, Flers-en-Escrebieux, Lambres lez Douai, Lauwin-Planque, Waziers. Le périmètre de cette UT comprend également la zone d'activité Horizon 2000 et les logements associés de la commune de Brebières.

L'UT de Sin le Noble regroupe les communes de : Dechy, Guesnain, Sin le Noble, Roucourt (à partir de 2016).

L'UT d'Arleux regroupe les communes de : Arleux, Aubigny-au-Bac, Brunémont, Bugnicourt, Cantin, Erchin, Estrées, Féchain, Férin, Fressain, Gœulzin, Hamel, Lécluse, Roucourt (jusqu'à 2016), Villers-au-Tertre.

Les autres communes de la Collectivité ne font pas partie du périmètre du contrat.

Pour mémoire, les effluents qui transitent dans le réseau faisant l'objet du présent contrat sont traités sur les stations d'épuration de la Collectivité, exception faite des eaux usées issues des communes de Roucourt (jusqu'au 31/12/2015), Villers au Tertre et Erchin qui sont déversées et traitées par la CCCO (Communauté de Communes du Cœur d'Ostrevent).

Objet de la délégation

L'exploitation du service concerne :

- L'exploitation des stations de relèvement, conduites de refoulement et ouvrages annexes ;
- L'exploitation de l'ensemble des canalisations d'assainissement et ouvrages accessoires (bouches d'égout, regards de visite, réservoirs de chasse, déversoirs d'orage, matériel d'autosurveillance, dessableurs et bassins de retenue des premières eaux pluviales ;
- L'exploitation des ouvrages particuliers relevant des techniques alternatives de gestion des eaux pluviales : les bouches d'injection ;
- Le contrôle de la qualité des effluents dans le réseau ;
- Les campagnes de recherche en réseau suite à des problèmes détectés sur les boues biologiques d'une STEP ;
- Les alertes/informations du maître d'ouvrage sur l'existence de rejets d'eaux pluviales au réseau s'il existe une utilisation non déclarée d'eaux pluviales notamment dans le cadre de la taxe sur les eaux pluviales ;
- Le suivi du milieu naturel : suivi des piézomètres et des points de mesure du milieu naturel ;
- L'autosurveillance, le pilotage, y compris le diagnostic permanent, la gestion des surverses du réseau ;
- L'exploitation des modèles mathématiques, informatiques des réseaux d'assainissement sur les UT de Douai, Sin le Noble et d'Arleux, leur mise à jour régulière (au moins annuelle) ;
- Le concours à la réduction des déversements par temps de pluie ;
- Le concours au respect de la qualité du service et au respect des normes environnementales mises en pratique par la Collectivité ;
- Le contrôle des dispositifs d'assainissement non collectif ;
- L'exploitation des dispositifs d'assainissement non collectif lorsque le service est confié à la Collectivité ;
- L'exploitation et le suivi du fonctionnement des mini stations d'épuration.

Les installations de la Communauté d'Agglomération du Douaisis sont ainsi surveillées et entretenues de façon permanente ; les travaux de renouvellement des appareillages électromécaniques et de canalisations en domaine public (si le linéaire est inférieur à 6 mètres) sont réalisés par SUEZ Eau France à ses frais.

La Communauté d'Agglomération du Douaisis est maître d'ouvrage pour tous les travaux d'extension ou de renforcement des installations.

Elle consulte SUEZ Eaux France pour avis et bénéficie de l'assistance de SUEZ Eau France par le droit de contrôle dont elle dispose sur la qualité de l'exécution des travaux.

De plus, SUEZ Eau France assure un rôle de conseil et propose à la Communauté d'Agglomération du Douaisis toutes les améliorations à apporter aux installations.

SUEZ Eau France tient enfin à jour l'inventaire des ouvrages qui lui sont confiés ainsi que le plan du réseau sous Système d'Information Géographique.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

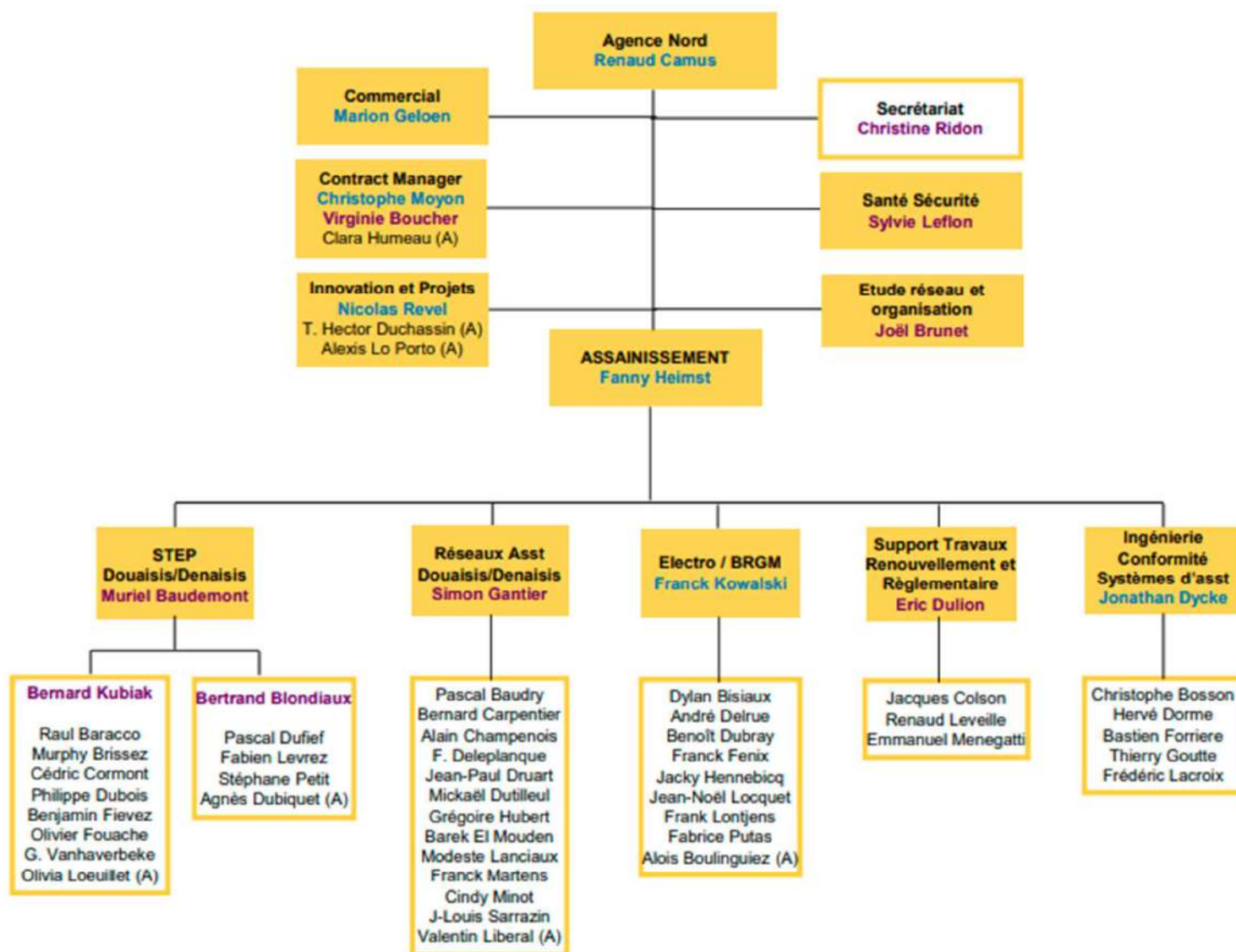
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'agence Nord a pour Directeur **Renaud Camus**, elle est composée d'une agence de proximité basée à Douai. La direction de l'assainissement est supervisée par son adjointe, **Fanny Heimst**.

Les évolutions par rapport à la précédente organisation sont les suivantes :

- Pour ce qui concerne l'activité sur le périmètre de Douaisis Agglo, l'organisation de l'Agence Nord est répartie en une direction de l'eau et une direction de l'assainissement assistées de services transversaux,
- Il est créé une direction Innovation, Etudes et Projets,
- La direction de l'assainissement est placée sous la responsabilité de **Fanny Heimst**,
- La direction de l'eau est placée sous la responsabilité de **Laurent Valleroy**,
- L'exploitation des usines d'eau de Férin et Esquerchin est placée sous la responsabilité du service Production de l'Agence Nord, sous la responsabilité de **Laurent Valleroy**,
- La direction Innovation, Etudes et Projets est placée sous la responsabilité de **Nicolas Revel**,
- La direction du Contract Management prend en charge le suivi du respect des engagements contractuels avec Douaisis Agglo.

2 | Présentation du service



2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise 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.

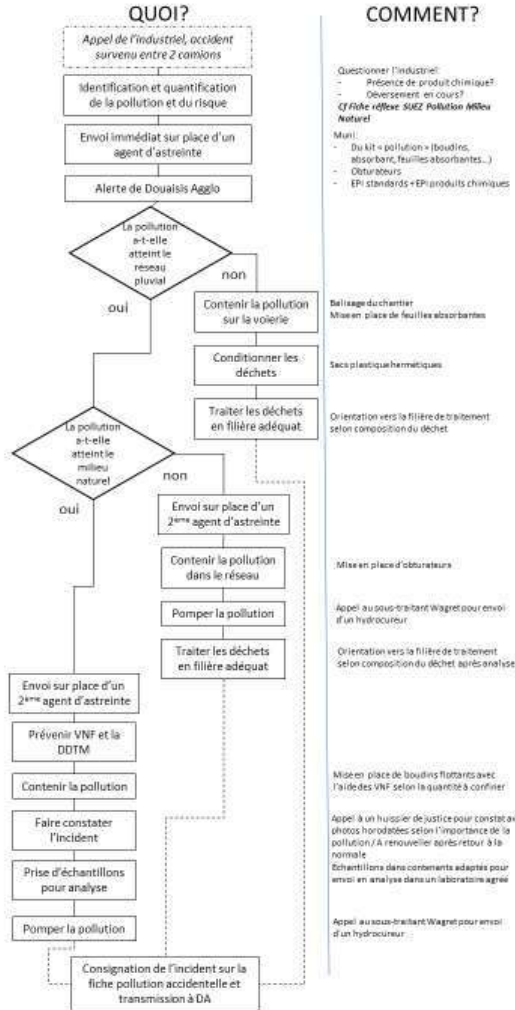
Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 70 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.

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.

Ci-dessous, l'exemple d'une pollution accidentelle via le déversement d'un produit chimique chez un industriel avec les actions menées et le rôle des différents intervenants afin de contenir cette pollution.

Objectifs:

- Identifier et qualifier la pollution
- Arriver le plus vite possible sur les lieux afin de contenir la pollution et protéger le milieu naturel.
- Evacuer en filière de traitement des déchets
- Informer les parties prenantes



2.2.3 La relation clientèle

• **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre de Relation Clientèle permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation : 0977 400 682

Nous disposons d'un Centre de Relation Clientèle régional, basé à Dunkerque, composé de 34 postes de travail, qui reçoit et traite, via un numéro unique non surtaxé, toutes les demandes des clients.

Ce centre de relation clientèle est ouvert :

- ✕ du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 18 h 00 en continu ;
- ✕ le samedi, de 8 h 00 à 13 h 00.

En dehors de ces horaires, 24h/24 et 7j/7, l'appel est pris en charge par notre service d'astreinte. Si la demande concerne une urgence technique, l'appel est géré par un expert qui évaluera la gravité de la situation et pourra déclencher la visite immédiate d'un agent si nécessaire. Pour toute autre demande administrative formulée auprès de notre service d'astreinte, l'abonné est invité à recontacter le centre d'appels aux horaires d'ouverture.



Le Centre de Relation Clientèle constitue ainsi une “ **porte d'entrée** ” **unique pour les usagers**, et leur évite d'avoir à contacter les différents services concourant au traitement de leurs demandes. Il apporte plus de confort et de simplicité dans les démarches avec SUEZ EAU FRANCE.

Toutes les demandes peuvent être traitées par téléphone, avec prise de rendez-vous sur place si nécessaire.

Ce centre permet de traiter l'ensemble des appels téléphoniques, courriers et mails des usagers, que l'objet de ces contacts soit technique, administratif ou financier.

Le système de téléphonie est sécurisé et permet de solliciter nos autres Centres de Relation Clientèle en cas de force majeure au plan local.

Le personnel a été sélectionné pour ses compétences techniques, sa capacité à prendre en charge les demandes des clients et apporter en toutes circonstances la réponse la plus appropriée.

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

350 rue Pilâtre de Rozier – 59500 DOUAI

du lundi au vendredi de 08 h à 12 h et de 14 h à 17h

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

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

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.
- Débouchage de branchements d'assainissement ...

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

NUMERO D'URGENCE

0977 401 902

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

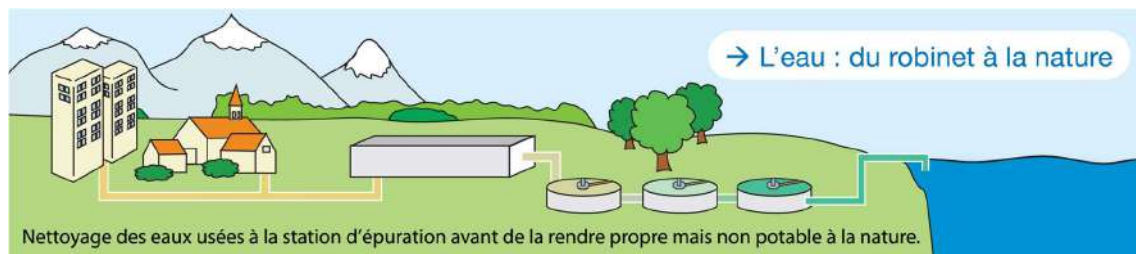
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

2.3.1 Le système d'assainissement



Dans un système d'assainissement, on distingue les réseaux de type unitaire et les réseaux de types séparatifs :

- un réseau qualifié de « unitaire » est conçu pour véhiculer à la fois les eaux usées (EU) et les eaux pluviales (EP). Par temps de pluie, le débit dans les collecteurs augmente fortement, gonflé par la venue d'eau de ruissellement.
- Dans le cas d'un réseau de type séparatif, les eaux usées sont raccordées à un collecteur d'eaux usées. Les eaux pluviales sont évacuées dans un collecteur d'eaux pluviales. Il y a donc deux réseaux distincts qui ne doivent pas avoir d'interconnexion. Chaque habitation est munie de deux branchements de raccordement distincts.

Les réseaux de transport (ou de transfert) sont des réseaux constitués de canalisations généralement de diamètres supérieurs à ceux des réseaux de collecte, qui peuvent être en charge ou à écoulement libre. Les réseaux de transport ont pour objectif l'acheminement de l'effluent collecté par le réseau de collecte jusqu'à un réseau en aval ou à la station de traitement des eaux usées.

2.3.2 Les biens de retour

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

- **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)	199 541	205 666	3%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	167 478	168 672	0,7%
Linéaire de réseau unitaire hors refoulement (ml)	417 078	418 024	0,2%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Pluviales en refoulement (ml)	2 094	2 094	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	53 110	54 461	2,5%
Linéaire de réseau unitaire en refoulement (ml)	3 324	3 324	0,0%
Linéaire total (ml)	842 625	852 241	1,1%

L'augmentation des linéaires de canalisations est dû à l'intégration des nouveaux lotissements ainsi qu'à la mise à jour du SIG. Pour rappel, lors du tuilage en 2013, nous n'avons pas récupéré de la part de l'ancien délégataire un SIG à jour.

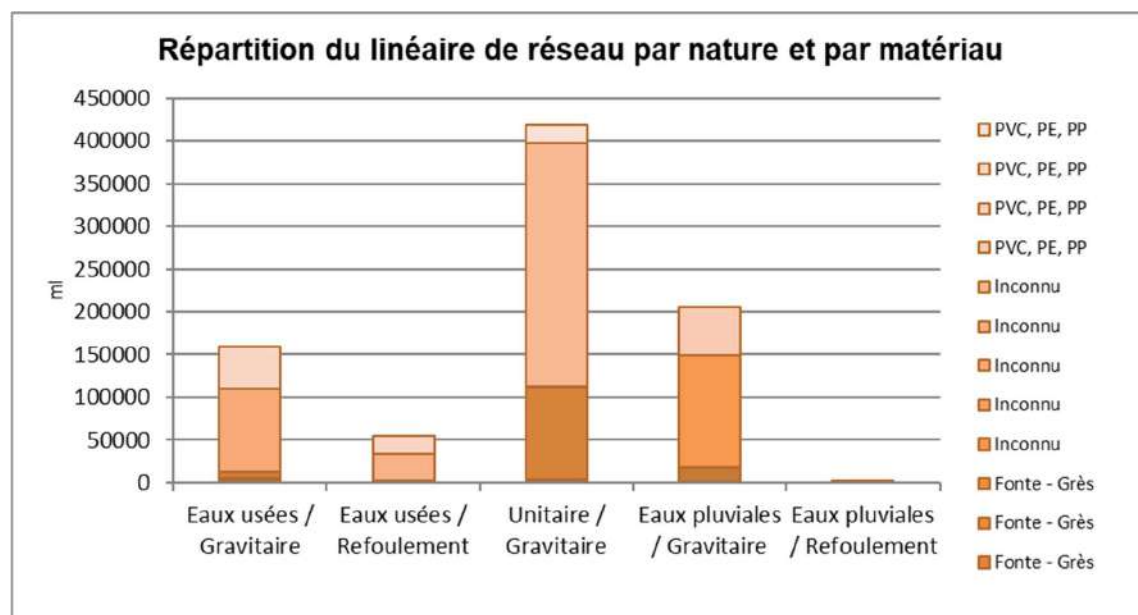
- **REPARTITION DES RESEAUX PAR TYPE ET PAR COMMUNE**

La répartition des réseaux par type et par commune se trouve dans l'annexe n°4 Inventaire du patrimoine 2021.

• LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE

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 :

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)										
Réseau	Écoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Autres	Inconnu	Total
Eaux pluviales	Autre	-	-	20	-	-	294	-	265	579
Eaux pluviales	Gravitaire	-	684	17 394	-	199	56 288	-	130 523	205 087
Eaux pluviales	Refoulement	-	163	49	-	-	810	-	1 071	2 094
Eaux usées	Gravitaire	-	5 214	7 327	-	4 470	50 332	-	96 826	164 167
Eaux usées	Refoulement	116	2 882	-	-	13	20 088	9	31 354	54 461
Eaux usées	Sous vide	-	-	-	-	-	4 499	-	6	4 505
Unitaire	Autre	-	-	29	-	3	10	-	13	54
Unitaire	Gravitaire	63	4 525	106 789	-	632	20 823	-	285 138	417 970
Unitaire	Refoulement	-	-	-	-	-	1 857	-	1 466	3 324
Total		180	13 467	131 608	-	5 316	155 001	9	546 662	852 241



- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	ml EP	ml EU	ml Unitaire
Linéaire total de réseau de l'année précédente	201 635	220 588	420 402
Régularisations de plans	6 217	2 640	1 437
Linéaire de canalisation déposé	149	105	501
Situation actuelle	207 703	223 133	421 348

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

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

Synthèse du patrimoine des réseaux		
Année	2020	2021
Nombre d'avaloirs	14 342	14 320
Techniques Alternatives	2 666	2694
Nombre de dessableurs	27	27
Nombre de déversoirs d'orage	190	186⁽¹⁾
Nombre de déversoirs d'orage auto surveillés	31	31
Nombre d'ouvrages complémentaires auto surveillés (B0, 4 postes pluviaux)	14	14
Nombre de bassins	18	18
Nombre de SR	129	130⁽²⁾

(1) Suite à des travaux sur les réseaux réalisés par Douaisis Agglo, 4 déversoirs d'orage ont été supprimés en 2021.

(2) On enregistre une nouvelle station de relèvement nommée « Berthe Garnier à Douai »

Les dessableurs

La liste des 27 dessableurs sur le périmètre de Douaisis Agglo se trouve dans l'annexe n°4 Inventaire du patrimoine 2021.

Les bassins

La liste des 18 bassins sur le périmètre de Douaisis Agglo se trouve dans l'annexe n°4 Inventaire du patrimoine 2021.

• **LES POSTES DE RELEVEMENT**

La liste des 130 postes de relèvement sur le périmètre de Douaisis Agglo se trouve dans l'annexe n°4 Inventaire du patrimoine 2021. Vous trouverez dans cet inventaire le mode de télésurveillance sur chaque poste ainsi que les tarages de chaque pompe.

• **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE DES POSTES DE RELEVEMENT**

	2017	2018	2019	2020	2021
Consommation KWH	1 488 937	1 359 109	1 329 209	1 512 877	1 751 569
Variation N/N-1	-	-9%	-2%	14%	16%

Nous avons cette année une augmentation de 16% de la consommation électrique par rapport à l'année 2020, cela s'explique par une pluviométrie importante (800 mm de pluie en moyenne pour les 3 Unités Territoriales), mais également par certaines consommations importantes expliquées ci-dessous :

- La SR terminal d'Aubigny-au-Bac, était comptabilisée dans le contrat station. (+29 069 KW/H)
- Le PR Ancienne STEP de Cantin a stocké beaucoup plus d'effluents (+21 677 KW/H)
- Le PR Dechy République, où l'on a augmenté le volume refoulé et ainsi fait diminuer les volumes rejetés sur le DO en amont du PR au milieu naturel (+6 517 KW/H)
- Le Bassin Faubourg de Béthune à Douai, qui a stocké plus d'effluents via les pluies plus importantes (+5 112 KW/H)
- Le PR GC35 à Waziers, qui a fonctionné plus via les pluies plus importantes (+46 574 KW/H)
- Le PR Pont du Fort à Douai, qui a fonctionné plus via les pluies plus importantes (+17 438 KW/H)
- Le PR Quatre Chemins à Douai, qui a reçu plus d'effluents de l'industriel Lactalis (+25 769 KW/H)
- Le PR Hem Lenglet à Féchain, qui reçoit beaucoup d'ECP/ECM des réseaux Noréade (+8 108 KW/H)
- Le PR Delphi à Flers-en-Escrebieux, qui reçoit le trop plein des noues EP de la Zac des Prés Loribes (+5 956 KW/H)
- Le PR Ermitage 2 à Lambres-lez-Douai, qui est un nouveau PR (+10 160 KW/H)
- Le PR Marie Curie à Lauwin-Planque qui reçoit les eaux stockées et restituées du bassin Faubourg de Béthune (+5 505KW/H)
- Le PR Léo Lagrange à Aubigny-au-Bac, sur lequel est raccordé le forage en eau potable de Douaisis Agglo suite à l'avarie du transformateur sur poteau (+8 614 KW/H)

Vous trouverez dans l'annexe n°7, le détail de la consommation électrique par poste de relèvement.

- **LES INTERVENTIONS CORRECTIVES ET RECURRENTES SUR PR/DO/MINI STEP**

Types d'interventions sur l'année 2021	
Interventions correctives	1 944
Interventions récurrentes	9 103
TOTAL	11 047

Vous trouverez dans l'annexe n°8 le détail des interventions correctives et récurrentes sur l'ensemble des postes de relèvement, des déversoirs d'orage autosurveillés, des capteurs de niveau (sondes d'encrassement) et des mini stations d'épuration.

Une analyse sera faite et sera présentée à Douais Agglo avec des pistes d'améliorations (renouvellement des pompes, des armoires électriques ou autres organes électromécaniques) pour faire baisser le nombre d'interventions correctives.

- **L'INVENTAIRE DES BOUCHES D'INJECTION**

Vous trouverez dans l'annexe n°4 Inventaire du patrimoine 2021, le détail complet des 2 694 bouches d'injection par commune et par rue.

- **RENOUVELLEMENT DES BOUCHES D'INJECTIONS**

Au cours de l'année 2021, nous avons renouvelé 32 techniques alternatives. Dans le tableau ci-dessous, vous pourrez trouver les sites où celle-ci ont été installées.

Mise en place de la cassette mea par suez sur bouches d'injection secteur Douais Agglo 2021 (renouvellement)			
COMMUNE	ADRESSE	Localisation	Quantité
Erchin	Rue de Masny	Ensemble des BI de la rue	8
Douai	Rue du Général Herment	Ensemble des BI de la rue	9
Douai	Bd Albert 1 ^{er}	BI en bas du pont côté Bd Lahure	1
Waziers	Allé F Haut Terroir	Ensemble des BI de la rue	14
TOTAL			32

- LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT**

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues	
Commune	Site
ERCHIN	Mini STEP ERCHIN
GUESNAIN	Mini STEP route de LOFFRE
LAMBRES-LEZ-DOUAI	Mini STEP chez Monsieur Couteau
SIN-LE-NOBLE	Mini STEP Porte de fer

		Analyses des prélèvements ponctuels en sortie de mini-step							
		MINI STEP COUTEAU		MINI STEP LOFFRE		MINI STEP PORTE DE FER		MINI STEP ERCHIN	
PARAMETRE	UNITE	19/05/2021	18/11/2021	17/05/2021	16/11/2021	17/05/2021	16/11/2021	17/05/2021	18/11/2021
DBO5	mg/L	8,9	32	<3	3,7	5,2	<3	<3	<3
DCO	mg(O2)/L	113	185	51	53	57	23	44	30
MeS	mg/L	7	36	10	10	5	3	7	3
NG (NO2+NO3+NTK)	mg/L	104,94	84,52	38,74	38,08	48,11	81,98	63,11	6,74
NTK	mg N/L	88,2	73,8	2,5	4,1	37,6	1,4	2,3	1,4
NH4	mgN-NH4/L	66,6	-	-	<0,4	36	<0,4	<0,4	-
NO3	mgN-NO3/L	16,7	10,7	35,8	33,8	1,03	80,5	60,7	5,32
NO2	mgN-NO2/L	0,04	<0,02	0,44	0,18	9,48	0,08	0,11	<0,02
Pt	mgP/L	9,6	11	4	4,5	11	7,8	11	12
pH	pH	7,8	7,9	7,5	7,5	7,6	7,3	7,4	7,3

L'ensemble des analyses sont conformes hormis la valeur en MeS pour la STEP Couteau du 18/11/2022.

Pour rappel, ces installations ne sont pas conçues pour traiter l'azote et le phosphore.

A noter également que le compresseur de la mini-step « Couteau » a été renouvelé en début d'année 2021.

Vous trouverez en annexe n°6 les résultats d'analyse d'Eurofins.



| Qualité du

service

3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

Les chiffres clé du Service					
	Valeur	2018	2019	2020	2021
Linéaire de réseaux curés (tous réseaux)	MI	57 879	58 260	40 347	46 899
Linéaire de réseaux inspectés (ITV)	MI	8 730	11 922	6 481	6 727
Désobstructions des réseaux	Nombre	34	57	89	148
Débouchage de branchements	Nombre	699*	597*	297	208
Entretien des avaloirs	Nombre	14 080	14 217	11 108	13 420
Entretien des bouches d'injection	Nombre	2 288	2 540	2 563	2 694
Réparations sur les réseaux	Nombre	127	145	167	212
Diagnostic intérieur des canalisations	Nombre	1 045	935	1044	1176
Inondations ou débordements constatés chez les usagers et résultants d'un dysfonctionnement des réseaux	Nombre	0	0	0	0
Entrée en inventaire de nouveaux réseaux	MI	Au fil de l'eau dans le SIG	Au fil de l'eau dans le SIG	Au fil de l'eau dans le SIG	Au fil de l'eau dans le SIG

*Ces chiffres comptabilisent les désobstructions branchements mais également celles des ouvrages (BE, BI, grilles).

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 observée en 2021 a été la suivante :

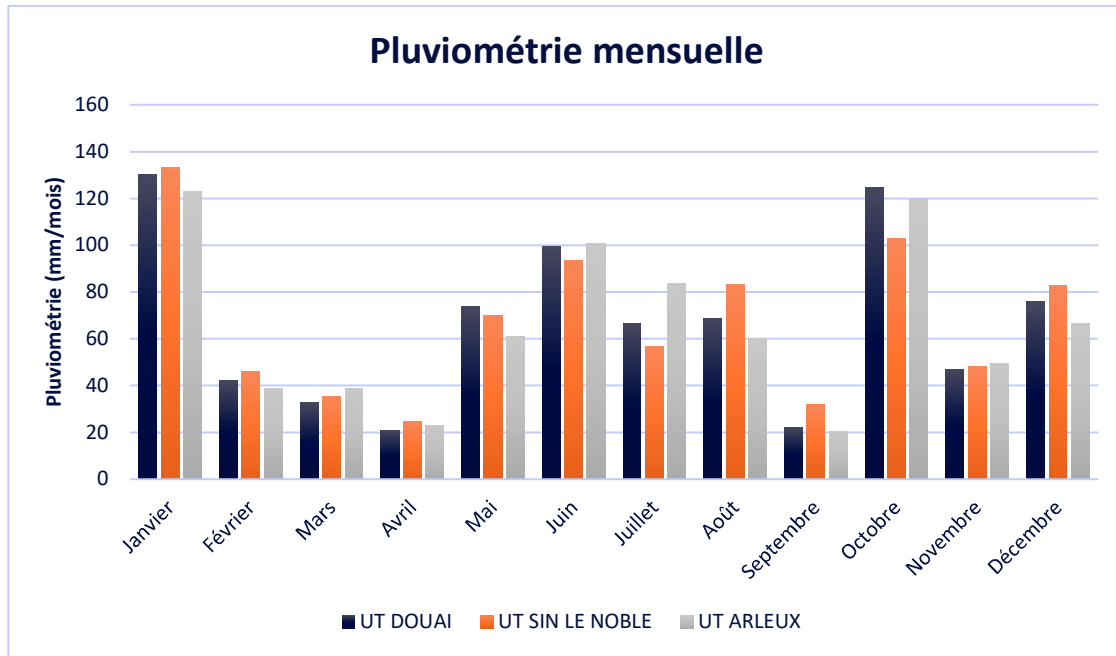
	Pluviométrie sur les 3 dernières années									
	2019	2019	2019	2020	2020	2020	2021	2021	2021	2021
	mm/an	Nbre de jours de pluie sur l'année*	Nbre jours dont la pluie est > 9mm/jour	mm/an	Nbre de jours de pluie sur l'année*	Nbre jours dont la pluie est > 9mm/jour	mm/an	Nbre de jours de pluie sur l'année*	Nbre jours dont la pluie est > 9mm/jour	Nbre jours dont la pluie est > 6mm/jour
Pluie Cumulée UT DOUAI	695	94	23	673	88	26	804	103	28	-
Pluie Cumulée UT SIN LE NOBLE	681	95	23	683	86	21	809	99	27	-
Pluie Cumulée UT ARLEUX	655	93	21	682	88	22	786	94	-	36
MOYENNE DES 3 UT	677	94	22	679	87	23	800	99	-	36

	Pluviométrie sur les 3 dernières années									
	2019	2019	2019	2020	2020	2020	2021	2021	2021	
	mm/an	Nbre de jours de pluie sur l'année*	Nbre jours dont la pluie est > 9mm/jour	mm/an	Nbre de jours de pluie sur l'année*	Nbre jours dont la pluie est > 9mm/jour	mm/an	Nbre de jours de pluie sur l'année*	Nbre jours dont la pluie est > 9mm/jour pour les UT de Douai et de Sin et > 6mm/jour pour l'UT d'Arleux	
Pluie Cumulée UT DOUAI	695	94	23	673	88	26	804	103	28	
Pluie Cumulée UT SIN LE NOBLE	681	95	23	683	86	21	809	99	27	
Pluie Cumulée UT ARLEUX	655	93	21	682	88	22	786	94	36	
MOYENNE DES 3 UT	677	94	22	679	87	23	800	99	-	

*Nous avons repris les critères de l'agence de l'eau afin de comptabiliser les jours de pluie, c'est-à-dire ceux dont la pluviométrie journalière est égale ou supérieure à 2 mm/jour.

- **LA PLUVIOMETRIE MENSUELLE**

La pluviométrie mensuelle (en mm)			
	UT DOUAI	UT SIN LE NOBLE	UT ARLEUX
Janvier	130	133	123
Février	42	46	39
Mars	33	35	39
Avril	21	25	23
Mai	74	70	61
Juin	99	93	101
Juillet	67	57	84
Août	69	83	60
Septembre	22	32	20
Octobre	125	103	120
Novembre	47	48	50
Décembre	76	83	67
MINI	21	25	20
MOYENNE	67	67	65
MAXI	130	133	123
TOTAL	804	809	786



• **EVENEMENTS PLUVIEUX**

Le mois de janvier a été particulièrement pluvieux, des précipitations abondantes avec une moyenne 125mm sur le mois ont été mesurées. Les pluies étaient même parfois intenses, comme le 14/01, avec des périodes de retour supérieures à 6 mois dans le Douaisis.

Les 3 mois suivants ont été marqués par un déficit pluviométrique significatif, inhabituel pour cette période, notamment en avril avec une moyenne de 23 mm sur le mois.

La situation a été contrastée pour la période suivante, l'apport pluviométrique a été excédentaire en mai, juin et juillet. Des épisodes orageux le 04/06 avec des périodes de retour supérieures à 2 ans sur l'agglomération de Douai et des pluies intenses très localisées le 04/07 sur le secteur d'Arleux, avec 48,4mm pour une période de retour supérieure à 100 ans, ont été relevés.

Le mois d'août, avec une moyenne de 68mm, a été légèrement plus pluvieux contrairement au mois de septembre qui a été particulièrement sec avec 23mm.

Sur la fin d'année, le contexte a été, en octobre, nous avons constaté un regain de précipitations avec des événements intenses le 03/10 notamment sur Bugnicourt, 50mm et période de retour supérieure à 10 ans.

Le mois de novembre a été relativement sec pour cette période, décembre a été marqué par des cumuls pluviométriques excédentaires notamment pendant la première décade, favorisant la recharge des nappes souterraines.

Cette année 2021 a été contrastée, une séquence particulièrement sèche et durable de février à avril, favorisant le déficit hydrique, atypique pour cette période.

A l'inverse, le début d'été a été extrêmement humide, tout comme janvier et décembre.

Avec une moyenne de 800mm, l'apport pluviométrique est équilibré dans l'agglomération du Douaisis.

Bilan mensuel avec pluie significative de période de retour >= 1 an					
Mois	Unité technique	Site	Cumul du mois	Nombre d'événements pluvieux	Période de retour max
Mai 2021	UT Douai	STEU Douai	63	36	>= 1 an
Juin 2021	UT Douai	STEU Douai	94	26	>= 1 an
Juin 2021	UT Douai	Béthune	94	34	>= 1 an
Juin 2021	UT Douai	Dorignies	117	26	>= 50 ans
Juin 2021	UT Douai	Vauban	103	28	>= 2 ans
Juin 2021	UT Arleux	STEU Arleux	99	23	>= 1 an
Juin 2021	UT Fressain	Fressain Frères Martel	108	22	>= 10 ans
Juillet 2021	UT Douai	Solitude	49	20	>= 1 an
Juillet 2021	UT Douai	STEU Douai	62	23	>= 2 ans
Juillet 2021	UT Douai	Dorignies	67	27	>= 20 ans
Juillet 2021	UT Sin le Noble	Vauban	57	20	>= 2 ans
Juillet 2021	UT Sin le Noble	Dechy ZAC Luc	60	23	>= 2 ans
Juillet 2021	UT Sin le Noble	Guesnain Ferrer	53	23	>= 1 an
Juillet 2021	UT Gœulzin	STEU Gœulzin	60	21	>= 1 an
Juillet 2021	UT Bugnicourt	Bugnicourt Bassin	68	19	>= 5 ans
Juillet 2021	UT Arleux	STEU Arleux	80	18	>= 100 ans
Août 2021	UT Douai	Solitude	83	31	>= 2 ans
Août 2021	UT Douai	Vauban	71	29	>= 1 an
Août 2021	UT Douai	Jemeppe	76	29	>= 2 ans
Août 2021	UT Douai	Malraux	75	32	>= 2 ans
Août 2021	UT Sin le Noble	STEU Sin le Noble	80	35	>= 1 an
Août 2021	UT Bugnicourt	Bugnicourt Bassin	49	23	>= 1 an
Août 2021	UT Arleux	STEU Arleux	57	25	>= 1 an
Septembre 2021	UT Sin le Noble	STEU Sin le Noble	27	9	>= 1 an
Octobre 2021	UT Douai	Solitude	119	27	>= 2 ans
Octobre 2021	UT Douai	STEU Douai	119	25	>= 2 ans
Octobre 2021	UT Douai	Béthune	113	23	>= 1 an
Octobre 2021	UT Douai	Dorignies	122	26	>= 2 ans
Octobre 2021	UT Douai	Vauban	113	24	>= 1 an
Octobre 2021	UT Douai	Esquerchin	103	23	>= 1 an
Octobre 2021	UT Douai	Jemeppe	112	23	>= 2 ans
Octobre 2021	UT Douai	Malraux	116	23	>= 2 ans
Octobre 2021	UT Sin le Noble	STEU Sin le Noble	98	24	>= 2 ans
Octobre 2021	UT Sin le Noble	Dechy ZAC Luc	103	22	>= 2 ans
Octobre 2021	UT Sin le Noble	Guesnain Ferrer	99	26	>= 2 ans
Octobre 2021	UT Gœulzin	STEU Gœulzin	99	23	>= 2 ans
Octobre 2021	UT Bugnicourt	Bugnicourt Bassin	109	25	>= 10 ans
Octobre 2021	UT Arleux	STEU Arleux	114	25	>= 5 ans
Octobre 2021	UT Fressain	Fressain Frères Martel	99	28	>= 2 ans

Bilan des événements pluvieux de période de retour >= 1 an																			
Mois	UT	Pluviomètre	Durée de temps sec antérieure	Début	Fin	Durée totale événement	Intensité Max (mm/h)	Cumul (mm)	Cumul max (mm) sur la durée de la pluie										Période de retour de l'évènement*
			jj hh:mm						jj/mm hh:mm	jj/mm hh:mm	hh:mm	sur 10 min		5min	10min	15min	30min	1h	
Mai 21	UT Douai	STEP DOUAI FORT DE SCARPE	01j 07:30	09/05 18:25	09/05 19:30	01:05	44,4	10,6	4,8	7,4	8,2	8,6	10,4						T>=1 an
Juin 21	UT Douai	STEP DOUAI FORT DE SCARPE	00j 01:55	04/06 15:00	04/06 16:05	01:05	42,0	11,2	3,8	7,0	9,4	11,0	11,0						T>=1 an
Juin 21		STEP DOUAI FORT DE SCARPE	01j 14:40	29/06 13:35	29/06 15:05	01:30	36,0	12,4	3,6	6,0	8,2	11,8	12,2						T>=1 an
Juin 21		FAUBOURG BETHUNE	00j 13:00	29/06 13:40	29/06 14:15	00:35	34,8	13,0	3,0	5,8	8,0	12,8							T>=1 an
Juin 21		DORIGINIES	00j 02:35	04/06 15:40	04/06 16:20	00:40	56,4	15,2	5,4	9,4	11,8	15,0							T>=2 ans
Juin 21		DORIGINIES	01j 14:45	29/06 13:35	29/06 15:05	01:30	90,0	26,6	9,2	15,0	20,6	26,2	26,4						T>=50 ans
Juin 21		VAUBAN	00j 02:05	04/06 14:55	04/06 16:10	01:15	56,4	14,0	5,2	9,4	11,0	13,6	13,8						T>=2 ans
Juin 21		VAUBAN	01j 14:35	29/06 13:25	29/06 14:05	00:40	43,2	11,8	3,8	7,2	9,4	11,4							T>=1 an
Juin 21	UT Arleux	STEP ARLEUX	00j 17:55	29/06 17:25	29/06 22:15	04:50	42,0	18,4	4,2	7,0	8,6	11,4	12,8	15,8	17,0				T>=1 an
Juin 21	UT Fressain	FECHAIN FRERES MARTEL	01j 17:10	19/06 20:15	19/06 22:40	02:25	31,2	15,8	2,8	5,2	7,6	11,6	14,0	15,4					T>=1 an
Juin 21		FECHAIN FRERES MARTEL	01j 20:10	29/06 17:10	29/06 22:15	05:05	39,6	36,8	3,4	6,6	9,8	16,6	27,6	32,0	35,2				T>=10 ans
Juil 21	UT Douai	SOLITUDE	01j 05:10	04/07 09:00	04/07 12:45	03:45	25,2	19,2	2,2	4,2	6,0	10,0	13,4	15,8	18,6				T>=1 an
Juil 21		STEP DOUAI FORT DE SCARPE	01j 05:20	04/07 09:00	04/07 12:25	03:25	74,5	26,2	7,4	12,4	13,4	15,6	19,6	21,8	25,0				T>=2 ans
Juil 21		DORIGINIES	01j 05:45	04/07 09:05	04/07 12:35	03:30	79,2	33,8	8,4	13,2	15,8	23,8	27,4	29,0	32,6				T>=20 ans
Juil 21		VAUBAN	01j 05:25	04/07 09:00	04/07 12:30	03:30	40,8	25,8	4,0	6,8	7,8	13,8	19,6	20,8	24,8				T>=2 ans
Juil 21	UT Sin-le-Noble	ZAC DU LUC	01j 05:20	04/07 08:45	04/07 12:20	03:35	43,2	26,2	4,0	7,2	9,2	14,4	17,6	20,8	24,6				T>=2 ans
Juil 21		GUESNAIN FERRER	01j 05:50	04/07 09:25	04/07 12:30	03:05	34,8	20,2	3,4	5,8	7,4	11,8	14,0	16,4	20,0				T>=1 an
Juil 21	UT Goeulzin	STEP GOEULZIN	01j 05:50	04/07 09:15	04/07 12:30	03:15	26,4	17,2	2,4	4,4	6,0	10,6	11,8	13,6	17,0				T>=1 an

3 | Qualité du service

Jul 21		STEP GOEULZIN	00j 11:50	25/07 20:25	25/07 22:15	01:50	48,0	12,6	4,0	8,0	8,6	9,2	9,8					T>=1 an
Jul 21	UT Bugnicourt	BUGNICOURT BASSIN BRUNEMONT	03j 19:30	04/07 09:15	04/07 12:25	03:10	39,6	31,8	4,4	6,6	8,8	16,6	21,8	27,4	31,6			T>=5 ans
Jul 21	UT Arleux	STEP ARLEUX	03j 20:00	04/07 09:05	04/07 12:20	03:15	79,2	46,4	7,8	13,2	16,4	28,8	37,2	42,6	46,0			T>=100 ans
Août 21	UT Douai	SOLITUDE	00j 21:10	09/08 12:55	09/08 14:05	01:10	54,0	13,6	5,8	9,0	10,8	13,0	13,2					T>=2 ans
Août 21		VAUBAN	00j 21:10	09/08 12:50	09/08 14:00	01:10	42,0	12,0	4,0	7,0	9,0	11,6	11,6					T>=1 an
Août 21		JEMEPPE	00j 21:00	09/08 12:45	09/08 14:00	01:15	55,2	13,2	7,2	9,2	11,0	12,6	12,6					T>=2 ans
Août 21		JEMEPPE	00j 05:00	10/08 00:15	10/08 01:10	00:55	39,6	11,4	3,4	6,6	9,4	10,4						T>=1 an
Août 21		LAMBRES - CES	00j 20:35	09/08 12:45	09/08 13:55	01:10	56,4	13,8	5,2	9,4	11,2	13,2	13,2					T>=2 ans
Août 21		LAMBRES - CES	00j 05:05	10/08 00:20	10/08 01:15	00:55	44,4	11,0	4,0	7,4	8,8	10,2						T>=1 an
Août 21	UT Sin-le-Noble	STEP SIN-LE-NOBLE	00j 05:05	10/08 00:20	10/08 01:15	00:55	44,4	11,2	5,0	7,4	9,0	10,0						T>=1 an
Août 21	UT Bugnicourt	BUGNICOURT BASSIN BRUNEMONT	00j 14:55	06/08 19:25	06/08 20:25	01:00	34,8	9,0	5,0	5,8	8,2	8,8						T>=1 an
Août 21	UT Arleux	STEP ARLEUX	00j 14:55	06/08 19:25	06/08 20:25	01:00	39,6	10,2	5,8	6,6	9,4	10,0						T>=1 an
Sept 21	UT Sin-le-Noble	STEP SIN-LE-NOBLE	01j 08:50	10/09 14:45	10/09 15:10	00:25	37,2	9,4	3,6	6,2	8,8							T>=1 an
Oct 21	UT Douai	SOLITUDE	00j 01:15	03/10 01:10	03/10 13:25	12:15	16,8	38,0	1,6	2,8	3,6	5,2	6,6	10,2	14,2	26,2	37,8	T>=2 ans
Oct 21		STEP DOUAI FORT DE SCARPE	00j 01:10	03/10 01:05	03/10 13:20	12:15	7,2	35,0	0,8	1,2	1,6	3,2	5,8	10,4	14,2	23,0	34,8	T>=2 ans
Oct 21		FAUBOURG BETHUNE	00j 19:50	02/10 17:15	03/10 13:10	19:55	8,4	40,2	1,0	1,4	1,8	3,0	5,2	10,0	13,6	20,8	33,0	T>=1 an
Oct 21		DORIGINIES	00j 19:45	02/10 17:20	03/10 13:45	20:25	7,2	41,2	0,8	1,2	1,8	3,2	5,4	10,2	14,2	22,8	34,6	T>=2 ans
Oct 21		VAUBAN	00j 01:00	03/10 00:45	03/10 13:25	12:40	7,2	34,6	0,6	1,2	1,8	3,2	5,4	10,0	13,8	22,2	34,2	T>=1 an
Oct 21		USINE ESQUERCHIN	00j 01:10	03/10 00:25	03/10 13:15	12:50	9,6	33,2	1,0	1,6	1,8	3,4	5,2	10,0	13,2	21,8	32,8	T>=1 an
Oct 21		JEMEPPE	00j 01:10	03/10 01:10	03/10 13:35	12:25	12,0	38,0	1,4	2,0	2,6	4,2	6,2	10,4	14,2	24,8	37,6	T>=2 ans
Oct 21		LAMBRES - CES	00j 01:10	03/10 00:55	03/10 13:25	12:30	9,6	38,0	1,2	1,6	2,4	4,2	6,2	10,8	14,4	24,8	37,6	T>=2 ans
Oct 21	UT Sin-le-Noble	STEP SIN-LE-NOBLE	00j 01:15	03/10 01:10	03/10 10:30	09:20	16,8	34,6	1,6	2,8	3,2	5,2	6,8	10,8	15,0	28,8		T>=2 ans
Oct 21		ZAC DU LUC	00j 01:20	03/10 01:05	03/10 13:20	12:15	16,8	40,4	1,6	2,8	3,2	5,2	7,6	11,6	15,0	28,0	40,2	T>=2 ans

3 | Qualité du service

Oct 21		GUESNAIN FERRER	00j 02:15	03/10 01:10	03/10 13:20	12:10	15,6	38,0	1,4	2,6	3,2	5,2	7,2	10,8	14,2	26,6	37,8	T>=2 ans
Oct 21	UT Goeulzin	STEP GOEULZIN	00j 01:40	03/10 00:45	03/10 13:40	12:55	16,8	40,2	1,8	2,8	3,4	5,4	8,0	11,8	14,8	27,0	39,8	T>=2 ans
Oct 21	UT Bugnicourt	BUGNICOURT BASSIN BRUNEMONT	00j 01:25	03/10 00:10	03/10 13:30	13:20	27,6	49,8	2,4	4,6	6,0	10,8	15,8	21,8	24,8	36,4	49,2	T>=10 ans
Oct 21	UT Arleux	STEP ARLEUX	00j 20:20	02/10 17:30	03/10 13:40	20:10	25,2	53,0	2,2	4,2	5,6	9,2	14,6	20,2	24,2	36,0	48,2	T>=5 ans
Oct 21	UT Fressain	FECHAIN FRERES MARTEL	00j 01:20	03/10 00:10	03/10 13:45	13:35	18,0	37,2	2,0	3,0	4,0	6,6	8,6	12,4	15,0	26,6	36,2	T>=2 ans

Légende :	< 1 mois	>= 1 mois	>= 3 mois	>= 6 mois	>= 1 an	>= 2 ans	>= 5 ans	>= 10 ans	>= 20 ans	>= 50 ans	>= 100 ans	* Période de retour de l'événement = période de retour max sur un pas de temps > ou = à <u>30 min</u>
------------------	----------	-----------	-----------	-----------	---------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	------------	---

3.1.2 La problématique H₂S

- **UN RAPPEL DES MECANISMES DE PRODUCTION DE L'H₂S**

Les réseaux de collecte des eaux usées et (ou) pluviales, ainsi que les postes de relèvement peuvent renfermer de l'H₂S: substance toxique, voire mortelle pour l'homme, et corrosive pour les réseaux. L'hydrogène sulfuré (H₂S) est un gaz dangereux, il est plus lourd que l'air, et se trouve donc en général, dans les points bas où il peut s'accumuler. Par ailleurs, ce gaz est produit principalement par fermentation anaérobie des dépôts et sera donc libéré en cas de brassage de ceux-ci.

Toute eau résiduaire urbaine contient des composés soufrés sous forme de sels inorganiques (sulfates SO₄²⁻...) ou inclus dans les molécules organiques (protéines animales et végétales, sulfonates contenus dans les détergents). Les fermentations, les réactions biochimiques induites par l'activité de certains microorganismes transforment les matières organiques soufrées en sulfates puis en sulfures. Ces micro-organismes existent dans les biofilms formés sur les parois des canalisations et dans les matières en suspensions. Les réactions biochimiques conduisent à la formation d'H₂S (milieu anaérobie) qui se transforme en acide sulfurique très corrosif en milieu aérobie ; ces réactions sont explicitées ci-dessous.

En milieu aérobie

Matières organiques contenant du S + Bactéries → matières organiques + SO₄²⁻

En milieu anaérobie (réduction)

SO₄²⁻ + Bactéries → S²⁻ + sous-produits

Puis : S²⁻ + 2H⁺ → HS⁻ + H⁺ → H₂S

En milieu aérobie (oxydation)

H₂S + 2 O₂ → H₂SO₄ (acide inodore et corrosif)

Les refoulements en réseau favorisent l'anaérobie de l'effluent dans un milieu isolé sans contact avec l'air libre. C'est le cas dans un tuyau de type refoulement où l'oxygène dissous est consommé et pas renouvelé. Le passage en condition anaérobie est alors établi. Les risques sont d'autant plus grands que le nombre de postes en série est élevé.

- **LES MESURES D'H₂S REALISEES SUR LE RESEAU**

Actuellement sur le périmètre de Douaisis Agglo, 6 sites sont surveillés :

- Lécluse, rue du pré d'Artibourg
- Fressain, rue du Nord
- Fressin, rue de la Chapelle
- Arleux, Cité Cambrésis
- Bugnicourt Bassin d'orage rue Brunémont
- Férin, Pr 11 Novembre

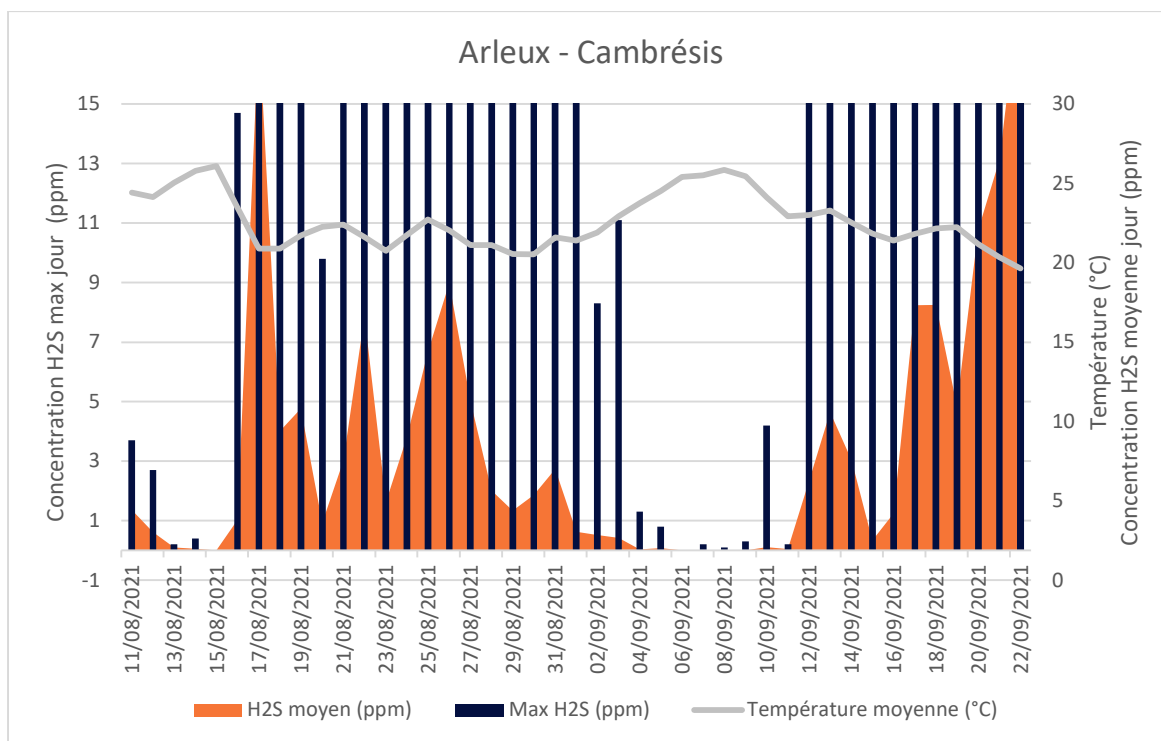
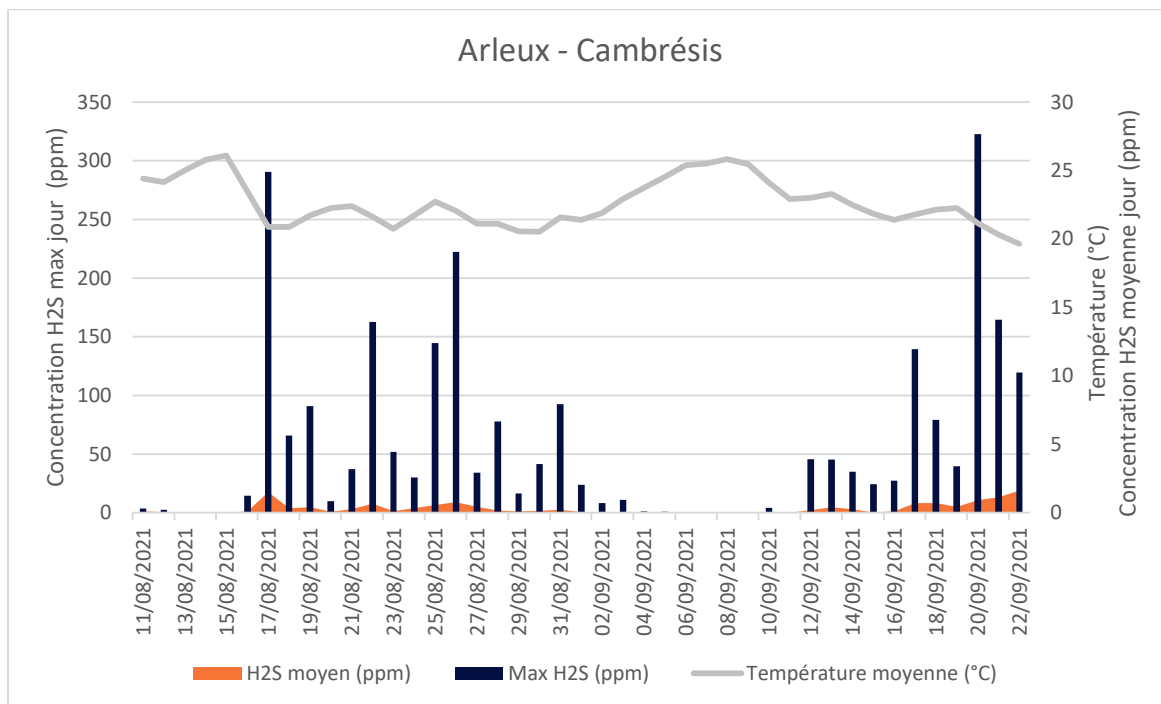
Les cinq premiers sont suivis à l'aide d'une sonde combinée redox/température Nivelco installée directement dans le poste de relèvement et reliée au télétransmetteur de celui-ci, ce qui permet l'enregistrement et le renvoi des données sur notre supervision. Néanmoins ces données sont peu exploitables. En effet, les sondes s'encrassent très vite et malgré un nettoyage, au minima, mensuel, les valeurs chutent vers les -500mV.

Par conséquent, nous avons décidé, lors du renouvellement de l'armoire électrique dédiée à l'injection de sulfate du site 11 novembre, d'installer un capteur H₂S fixe.

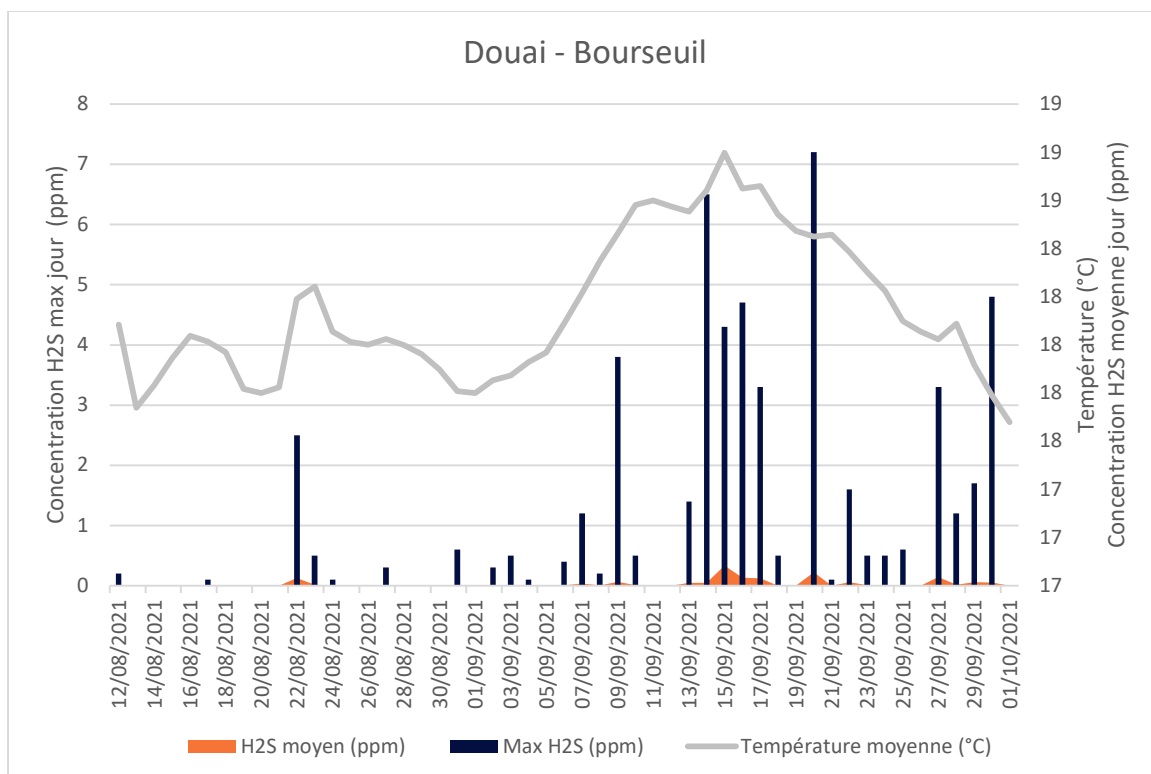
En parallèle, une campagne ponctuelle de mesure d'H₂S est réalisée annuellement, pendant environ 6 semaines, sur ces 5 premiers sites ainsi que le poste Bourseuil à Douai. Cette campagne consiste en la pose d'un capteur Odialog en aval du refoulement des postes, hormis Bourseuil qui est réalisée directement dans le poste. La campagne n'a pas été réalisée sur le site 11 novembre car les nouveaux équipements n'avaient pas encore été mis en place. De plus, le regard n'est plus accessible car recouvert par les espaces verts de la commune.

Les résultats complets de 2021 n'ont pas encore été présentés à Douaisis Agglo. Une présentation sera faite prochainement.

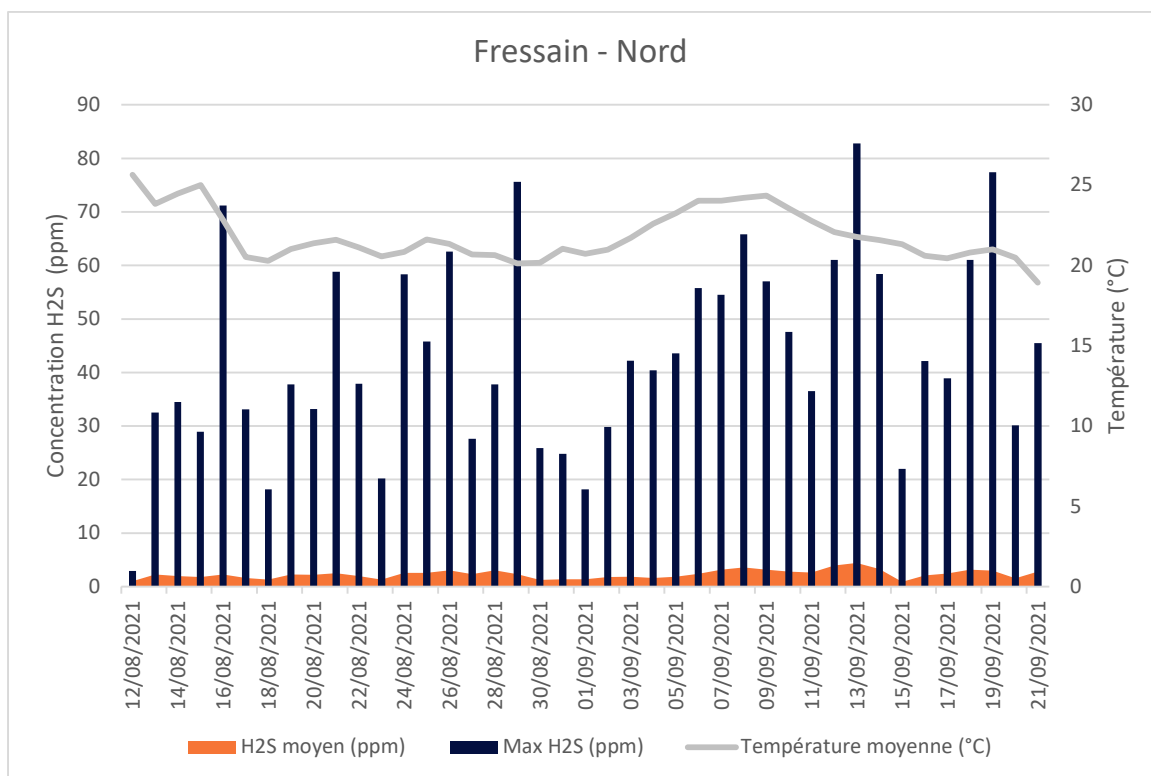
Néanmoins voici les résultats de la campagne réalisée :



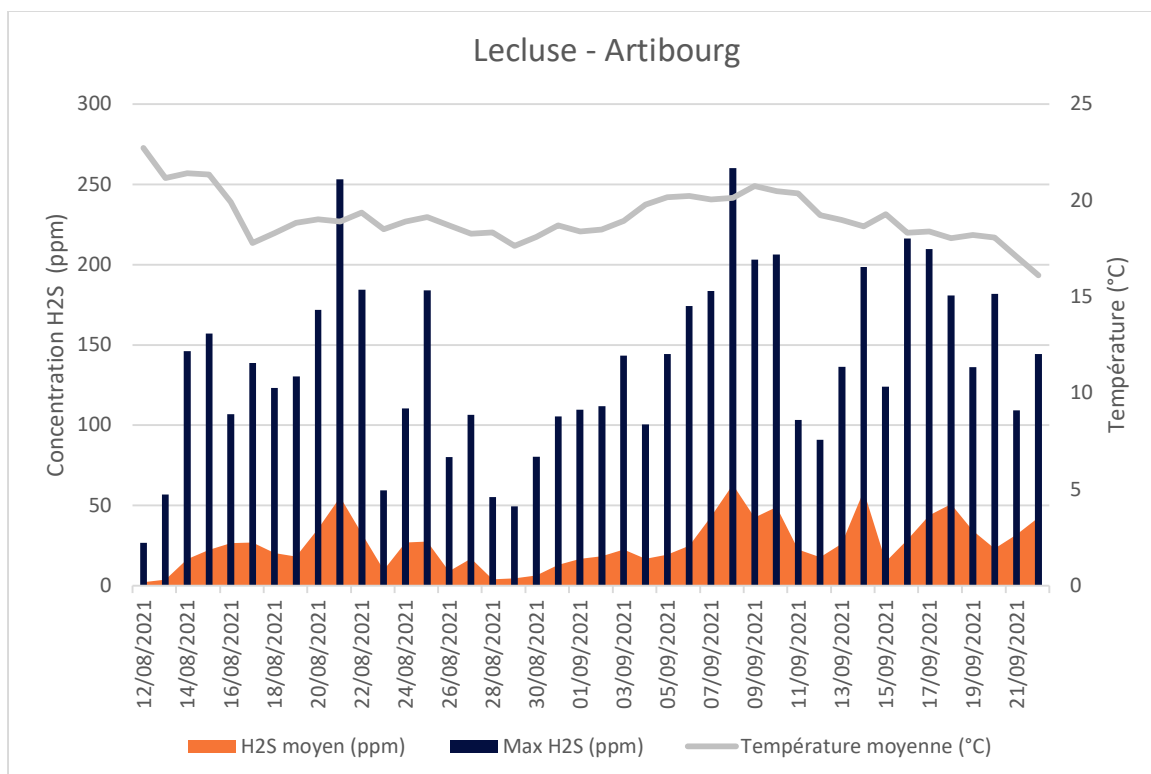
Sur ce site, nous constatons régulièrement des concentrations moyennes dépassant le seuil des 5 ppm sur la journée. De plus, les concentrations maximales mesurées sont parfois très élevées. Actuellement nous y injectons 1 sac de réactif tous 15 jours. Pendant la campagne, les injections se sont déroulées les 13 et 27 août, et le 10 septembre.



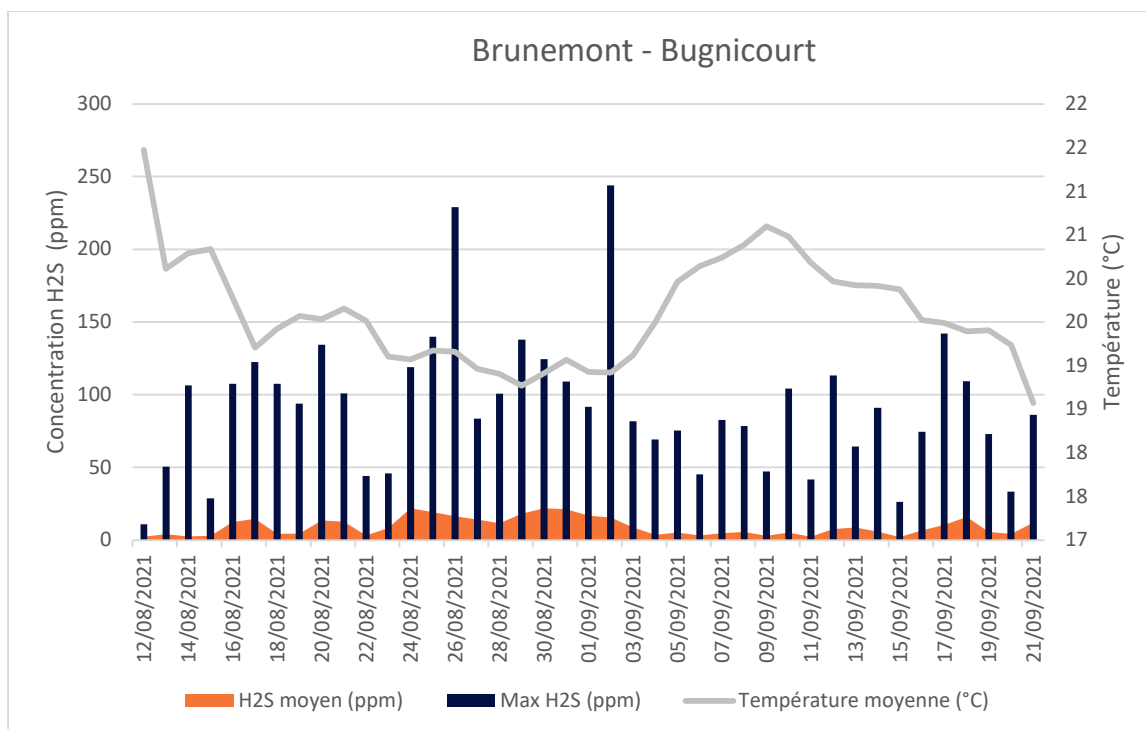
Nous mesurons des concentrations en H2S peu élevées au niveau du poste Bourseuil. Il n'y a pas d'injections de réactif sur ce site.



Sur ce site, les concentrations moyennes ne dépassent jamais le seuil des 5 ppm. Néanmoins, quelques pics se font ressentir sur la journée sans dépasser les 100ppm. Suite aux dernières présentations, il a été décidé de ne plus injecter de réactif sur ce site.

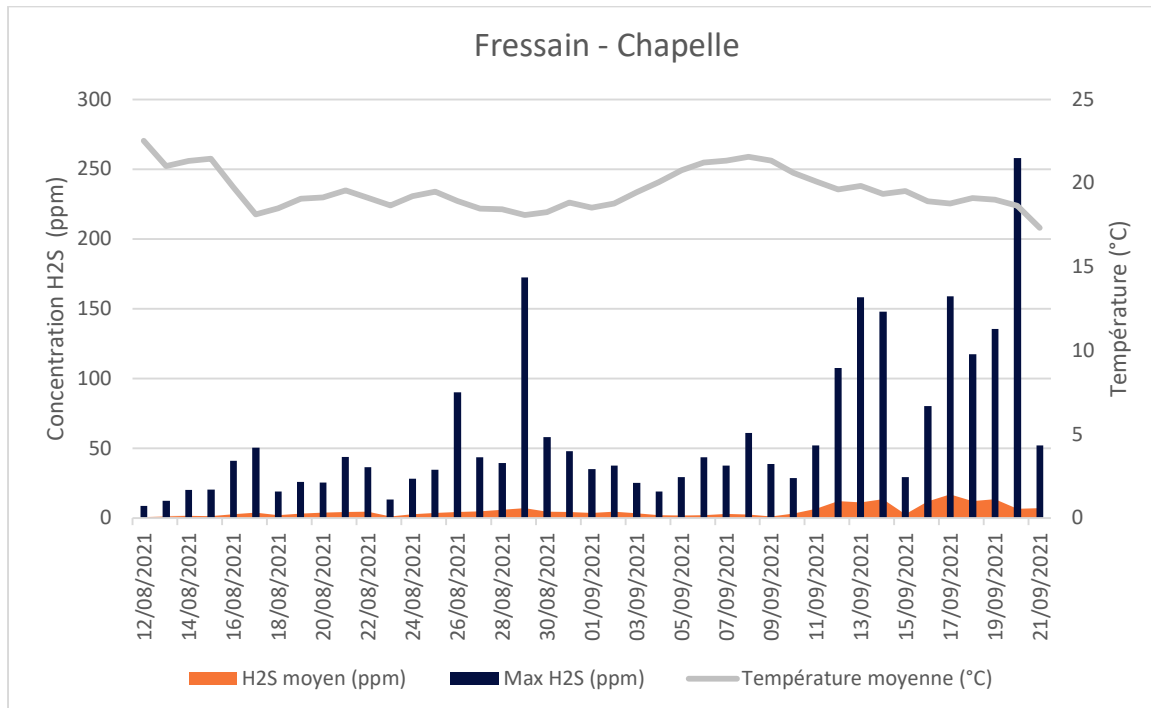


La campagne montre des valeurs qui dépassent quasi-systématiquement le seuil de 5 ppm en concentration moyenne sur la journée, avec des pics dépassant régulièrement les 100ppm. Ces concentrations élevées pourraient aussi bien provenir du poste Artibourg que du sous-vide Hamel Acacias. Des campagnes en amont devraient être réalisées afin de déterminer l'origine de cet H₂S. Ce site fait l'objet d'injection de réactif, à hauteur de 2 sacs tous les 15 jours. Pendant la campagne, elles ont été réalisées les 13 et 27 août, et le 10 septembre.



Ce site présente également des concentrations moyennes qui dépassent régulièrement le seuil des 5 ppm et des pics en H₂S élevés.

Il fait l'objet d'injection de 2 sacs de réactif tous les 15 jours. Elles ont été réalisées pendant la campagne les 13 et 27 août et le 10 septembre.



Les concentrations moyennes en H₂S dépassent couramment le seuil des 5 ppm. Néanmoins, les pics restent la plupart du temps modérés.

Ce site fait l'objet de 1 sac de réactif injecté tous les 15 jours. Pendant la campagne, elles ont été réalisées les 13 et 27 août, et le 10 septembre.

3.1.3 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

La surveillance du réseau s'effectue via des inspections. On en distingue plusieurs types :

- L'inspection télévisée (ITV) consiste à observer in situ l'aspect intérieur des collecteurs non visitables, à l'aide d'une caméra motorisée qui avance le long des collecteurs,
- L'inspection rapide avec un vidéopériscopie (IVP) permet d'effectuer des prises de vue de l'intérieur des collecteurs et des branchements à partir d'un regard de visite afin d'évaluer l'état structurel et le niveau d'encrassement,
- L'inspection pédestre des collecteurs visitables (diamètre > 1500 mm).
- L'inspection par drones

Campagnes d'inspection vidéo 2021		
Commune	Rue	Linéaire
Arleux	Rue du Bias jusque N°40	235,66
Cuincy	Chemin des Bois Rivaux	295
Dechy	Rue Jean Jacques Rousseau	136,96
Dechy	Rue Beugnet	449,91
Dechy	Rue De Cantin	857,1
Dechy	Rues Chrétien et Weissenee	783,29
Dechy	Rues Roucourt et Weissenee	657,58
Douai	Rue Paul Henin	682,17
Douai	Rue Godin	79,7
Douai	Quai De Boisset	173,29
Lambres Lez Douai	Rue Doumer	272,65
Sin le Noble	Rue Marteau	154,21
Total		4 777.52

Campagnes d'inspection vidéo 0.5% 2021		
Commune	Rue	Linéaire
Dechy	Rue de la Paix	95,8
Douai	Quai Saint Maurand	228,8
Douai	Rue Jean Jaurès	26,3
Douai	Bd Lahure	190,8
Douai	Rue du Canteleu Trottoir	71
Guesnain	Avenue des Déportés	31,9
Lambres	Rue Ferry	96,7
Lauwin-Planque	Ruelle de l'orphelinat	42,8
Lécluse	Rue du Moulin	356,2
Lécluse	Rue de l'ancienne Poste	123,6
Sin le Noble	Rue Barbusse	275,4
Sin le Noble	Rue Voltaire (réseau +branchements)	165.16
Waziers	Route de Tournai	245
TOTAL		1 949.46

Le curage des bouches d'égout et bouches injection en 2021

Campagnes de Curages des Bouches d'Egout 2021 (Unité de DOUAI)			
COMMUNE	TOTAL		Mois de réalisation
	BE	BI	
Arleux	441	59	08/2021(BE) 03 et 09/2021 (BI)
Aubigny au Bac	177	/	02/2021(BE)
Brunémont	17	67	04/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Bugnicourt	185	66	02/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Cantin	172	121	08/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Courchelettes	351	55	11/2021(BE) 03 et 09/2021 (BI)
Cuincy	724	200	01/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Dechy	783	88	06/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Douai	384	804	05/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Nord			
Centre	378		02/2021
Sud	281		05/2021
Clochette	135		04/2021
Frais Marais	327		11/2021
Dorignies	644		11/2021
Faubourg de Paris et Résidence Gayant	362		10/2021
Boulevards	602	244	06/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Faubourg de Béthune et Esquerchin	398		08/2021
Polygone	421		05/2021
Erchin	108	34	10/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Esquerchin	113	11	02/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Estrées	166	20	01/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Féchain	186	132	02/2021(BE) 03 et 09/2021 (BI)
Férin	180	12	01/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Flers-en-Escrebieux	756	146	05/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Fressain	169	6	04/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Guesnain	761	76	05/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Goeulzin	188	9	10/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Hamel	135	34	02/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)

3 | Qualité du service

Lambres lez Douai	637	154	10/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Lauwin Planque	209	53	10/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Lécluse	247	7	01/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Roucourt	82	/	10/2021 (BE)
Sin le Noble	1 703	151	02/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Villers au Tertre	93	6	09/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
Waziers	905	139	11/2021 (BE) 03 et 09/2021 (BI)
TOTAL	13 420	2 694	/

- **LE CURAGE**

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

Campagnes de Curages des réseaux par communes en 2021	
COMMUNE	TOTAL en (en mètres)
Arleux	588
Aubigny Au Bac	1047
Brunémont	766
Bugnicourt	0
Cantin	451
Courchelettes	3548
Cuincy	8839
Dechy	735
Douai	9834
Erchin	0
Esquerchin	0
Estrées	0
Féchain	0
Férin	1582
Flers-en-Escrebieux	1192
Fressain	588
Gœulzin	62
Guesnain	1747
Hamel	0
Lambres lez Douai	3054
Lauwin-Planque	168
Lécluse	160
Roucourt	0
Sin le Noble	9689
Villers au Tertre	0
Waziers	2849
TOTAL	46 899

* Le linéaire préventif réalisé en 2021 représente 8.02% du linéaire total de réseau hors branchements (unitaire et eaux usées strictes).

Détail des opérations de curage préventif des réseaux par rue.

COMMUNE	RUE	LINEAIRE TOTAL
ARLEUX	Rues Jacques Duclos / Marais	516
	Rue Simone Veil	34
	Chemin des Croix	38
AUBIGNY-AU-BAC	Rue Léo Lagrange	298
	Rue de la Plage	749
BRUNEMONT	Rue du Marais	707
	Rue de l'Abbaye	59
CANTIN	Rues Triolet/Aubrac/Prévert	451
COURCHELETTES	Rue Courmont/Stassin	716
	Rue Ecoles/Charton	1002
	Lotissement" Petite Sensée"	1130
	Monet /Cézanne /Stassin	449
	Rue Charton	84
	Degas	96
	Impasse de la Sensée	71
CUINCY	Cité ' Les Treizes '	1958
	Bois Rivaux	1176
	Rue Salomez/Moulin	272
	Usine Lactalis vers PR	1940
	Rue Antoine de Blondel	1008
	Cardinal Allende	516
	Résidence Van Gogh	1661
	Rue de l'alouette	197
	Impasse St Nicolas	111
DECHY	Rue de Cantin	353
	Rue de Trappes	382
DOUAI	Résidence Gayant	525
	Boulevard Lahure	480
	Rue Louis Armand	166
	Place Schumann	129
	Cité de la Verrerie	916
	Cité Leblond	140
	Rue Léon Bathiat / cimetière	614
	Rue Saint Exupéry	179
	Rue du Pont à L'Herbe	54
	Quai st Maurand	116
	Faubourg de Béthune	313

	Place Jean Rostand/Jacques Brel	311
	Rue de l'hippodrome	133
	Rue Jean Bellegambe	75
	Rue Gabriel Faure	361
	Cité Ferronnière	2755
	Rue d'Anhiers	818
	Rue Maurice Caullery	570
	Rue de Verviers	194
	Rue de la Commanderie	209
	Avenue Jemeppe	110
DOUAI/CUINCY	Rue Dragon Vert/Dragon	666
FERIN	Lotissement "La Couturelle"	1500
	Chemin accès au stade	82
FLERS-EN-ESCREBIEUX	Rue Delaeter	96
	Sadi Carnot	122
	Rue Jean Bernier	351
	Rue Brossolette	115
	André Citroën	248
	André Citroën	152
	Rue de Planque	108
FRESSAIN	Rues Fontaine et Chapelle	527
	Rue de la Fontaine	61
GOEULZIN	Rue de Douai	62
GUESNAIN	Rues Bonnières /Terechkowa /Shepard	893
	Rue Oscar Desmaretz	58
	Rue Marc Lanvin	272
	Rue de Saint Ouen	162
	Parc Pécourt	362
LAMBRES-LEZ-DOUAI	Rue Sigebert 1er	56
	Rue Général Delestraint	714
	Square "Le Chatelier"	1218
	Résidence de l'enclos	229
	Rue Jean Baptiste Lebas	756
	Rue Carnot / Général de Gaulle	81
LAUWIN PLANQUE	Route d'Esquerchin	168
LECLUSE	Rue du Moulin	66
	Grande Rue	94
SIN-LE-NOBLE	Les Epis	9625
	Rue de Waziers	29
	Rue Ambroise Croizat	35

3 | Qualité du service

WAZIERS	Route de Tournai	67
	Rue de la plaine	153
	Rue du 8 Mai 1945	367
	Rue 14 juillet/Rue 1er mai	550
	Rue de la Paix	531
	Route de Tournai	897
	Rue Michel Sanchez	284
TOTAL		46 899

Contrôle des ouvrages Spéciaux

Ci-joint le tableau des contrôles des ouvrages spéciaux (dessableurs, siphons, clapets, ajutages, grilles EP)

CONTRÔLES OUVRAGES SPECIAUX DOUAISIS AGGLO 2021												
UT DOUAI	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
DOUAI												
Dessableur rue Pilaire de Rozier (Caudrelec) Douai												A curer
Dessableur rue Gosselot Douai												A curer
Dessableur rue Caullery Douai												A curer
Dessableur rue du Prieure Douai												contrôler
Dessableur quai de la Barque/Commanderie Douai												
Dessableur rue de l'Hotel Dieu Douai												
Dessableur 1 rue Coubertin Douai												
Dessableur 2 rue Coubertin Douai												
Dessableur rue des Potiers (entrée park ville Douai)												
Siphon EU rue d'Esquerchin angle Bloc Douai												contrôler
Siphon EP rue du Docteur Lequien Douai												
Siphon EP rue du Doct Lequien Douai (parking Lecterc)		contrôler										
Siphon EU rue du Kiosque Douai												contrôler
Siphon EP avenue Jemeppe Douai	contrôler							contrôler				
Siphon rue St Samson/ rue des Vierges Douai												contrôler
Siphon EU quai d'Alsace Douai		contrôler										
Siphon rond point 5 chemins rue de Fiers Douai		contrôler										
Siphon EU rue Berthe Garnier Douai												
Siphon EU rue Delagorgue Douai												à curer
Siphon EU route de Tournai Douai RD 917												
Siphon EP route de Tournai Douai (Gayant expo)				curage Wayget du 27 au 29 Septembre					contrôler			
Siphon EU rue d'Infroy Douai												contrôler
Siphon EU quai de Mariage Douai												
Siphon EU square St Agnès Douai												à curer
Siphon EP rue Alexandre Ribot Douai	contrôler											
Clapet rue de Lambres Douai	contrôler							contrôler				
Clapet BT rue Paul Henin Douai					contrôler			contrôler				
Clapet quai de la Barque Douai	contrôler											
Ajutage réseau rue Marguerite Defandre Douai		contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Ajutage réseau rue de Chapppy Douai		contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Ajutage réseau rue de Montreau Douai		contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Ajutage réseau rue de Bar le Duc Douai		contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Ajutage réseau rue de Saint Amand Douai après n°74		contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Ajutage réseau rue d'Anhières Douai		contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Ajutage réseau place Ferronnrière Douai		contrôler	contrôler	contrôler	contrôler			contrôler		contrôler	contrôler	
Ventouse refoulement Vauban parking Gayant Expo												
Ventouse refoulement Vauban DN 500												
Grille EP chenal avant siphon rue Lequien Douai								contrôler				
ESQUERCHIN												
Dessableur rue du Calvaire Esquerchin												A curer
Dessableur rue du Salut Esquerchin												contrôler
Dessableur rue Marcel Leroy Esquerchin face n°638												contrôler
COURCHELLETES												
Clapets rue des écoles	contrôler											
CUNCY												
Grille réseau EP Bois Rivaux	décolmater	contrôler		contrôler				contrôler	contrôler			contrôler
Siphon pluvial chemin des Postes	contrôler											
Siphon EP rue Vallées/Vartin		contrôler										
Dessableur rue du Moulin Brûlé		contrôler										
Dessableur rue Jean Moulin												A curer
Clapet impasse St Nicolas												
Clapet rue Varlin (routierain)	contrôler											
FLERS-EN-ESCREBIEUX												
Ajutage 1 zone commerciale Carrefour		contrôler	contrôler	contrôler	contrôler			contrôler		contrôler	contrôler	
Ajutage 2 zone commerciale Carrefour		contrôler	contrôler	contrôler	contrôler			manquant		manquant	manquant	
Ajutage rue du Calvaire face n°36		contrôler	contrôler	contrôler	contrôler			contrôler		contrôler	contrôler	
Dessableur rue Carton												
Dessableur rue Ferrer (Marceau Martin)												contrôler
Dessableur chemin du Marais												A curer
Siphon EU rue de Planque face n°35												contrôler
Clapets fossés des deux bières rue Tassigny								contrôler				
Dessableur zone près Lorbes (le long A21)												
Grille rue de la dérivation réseau unitaire avant canal								contrôler				
LAMBRES-LEZ-DOUAI												
Clapet rue Jules Ferry	contrôler							contrôler				
Dessableur avenue de la Libération												A curer
Limiteur de débit 'Les Censes'	contrôler	contrôler	contrôler	contrôler	contrôler			contrôler		contrôler	contrôler	
Siphon EU av.Clemenceau												contrôler
LAUWIN PLANQUE												
Dessableur rue du Marais proche du PR												A curer
WAZIERS												
Ajutage rue de Madame		contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Siphons rue de l'égalité (2)												contrôler
UT SIN LE NOBLE												
GUESNAIN												
Limiteur de débit rue de l'égalité	contrôler	contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Limiteur de débit rue Bacquet	contrôler	contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Limiteur de débit rue Oscar Desmaretz	contrôler	contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
Limiteur de débit rue Eluard/rue Ramette	contrôler	contrôler	contrôler	contrôler		contrôler		contrôler		contrôler	contrôler	
UT ARLEUX												
AUBIGNY-AU-BAC												
Dessableur rue Richard Aubigny-au-Bac								contrôler		contrôler		
BUGNICOURT												
Clapet RD 643								contrôler				
Dessableur bassin d'orage												
BRUNEMONT												
Dessableur rue du Marais												contrôler
FECHAIN												
Dessableur impasse des Wagons												contrôler
Siphon route d'Hem Lenglet												contrôler
FRESSAIN												
Dessableur rue de la Chapelle												A curer
GOEULZIN												
Dessableur rue du Marais face n°63												A curer
HAMEL												
Clapet Allée des Acacias angle n°166		contrôler						contrôler				
LECLUSE												
Limiteur de débit rue des Acacias	contrôler	contrôler	contrôler	contrôler				contrôler			contrôler	

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

Les opérations de désobstructions sont des opérations réalisées sur le réseau, les branchements et les avaloirs pour rétablir le bon écoulement des eaux usées. Les tableaux suivants détaillent ces opérations.

Communes	Nombre
Arleux	22
Aubigny Au Bac	3
Brunémont	18
Bugnicourt	3
Cantin	4
Courchelettes	12
Cuincy	28
Dechy	17
Douai	184
Erchin	2
Esquerchin	5
Estrées	6
Féchain	14
Férin	2
Flers-en-Escrebieux	36
Fressain	5
Gœulzin	7
Guesnain	25
Hamel	6
Lambres Lez Douai	16
Lauwin-Planque	9
Lécluse	8
Roucourt	4
Sin le Noble	63
Villers au Tertre	2
Waziers	37
Total	538

- **LES DECHETS EXTRAITS DU RESEAU**

Les sous-produits de curage sont constitués des matières extraites des canalisations et des avaloirs lors des opérations de curage.

Le tableau suivant présente les déchets extraits du réseau.

Bilan des sous-produits 2021		
Mois	Boues de curage (en tonnes)	DIB (en tonnes)
Janvier	53.34	1.325
Février	68.14	0.5
Mars	67.66	1.075
Avril	109.86	0.825
Mai	98.92	1.175
Juin	140.28	0.65
Juillet	86.04	0
Août	99.34	1.55
Septembre	170.47	0.575
Octobre	152.24	0.575
Novembre	154.32	1.2
Décembre	40.94	0.975
PR Vauban	8.32	31.72
PR Polygone	7.82	22.2
PR Pont du Fort	8.46	0
PR GC35	18.88	15.25
PR Solitude	4.94	13.5
TOTAL	1 289.97	93.095

Ce tableau représente les tonnages de sables retirés des réseaux et des postes de relèvement issus des curages. Nous avons aussi inscrit les tonnages de DIB retirés des paniers de dégrillage et des dégrilleurs automatiques.

Nous enregistrons cette année, une hausse des sous-produits qui est relative à la reprise du plan du curage global (pour rappel en 2020 suite à la pandémie et à la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité pendant les confinements, l'activité du curage préventif a été suspendue partiellement.)

L'augmentation de la pluviométrie a aussi joué un rôle important dans l'augmentation des DIB retirés cette année.

- LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

Les enquêtes de contrôle des branchements sont réalisées afin de vérifier le raccordement des habitations aux réseaux d'assainissement. On distingue les enquêtes de conformité pour vente et celles hors vente (dans le cadre contractuel). Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

La synthèse des contrôles pour ventes et travaux 2021 est la suivante :

Commune	Total	Dont Maison	Dont Autre	Travaux	Conforme	Non Conforme
Arleux	28	27	1	2	15	13
Aubigny Au Bac	9	8	1	/	7	2
Brunémont	8	7	1	/	5	3
Bugnicourt	14	12	2	/	7	7
Cantin	18	18	/	/	12	6
Courchelettes	30	30	/	/	15	15
Cuincy	76	72	4	/	54	22
Dechy	39	34	5	1	25	14
Douai	358	264	95	10	240	118
Erchin	9	9	/	/	7	2
Esquerchin	7	6	1	1	4	3
Estrées	5	5	/	/	3	2
Féchain	20	19	1	/	11	9
Férin	15	15	/	/	12	3
Flers-en-Escrebieux	61	51	10	4	30	31
Fressain	12	10	2	1	7	5
Gœulzin	9	9	/	/	5	4
Guesnain	19	18	1	/	16	3
Hamel	3	3	/	1	2	1
Lambres Lez Douai	61	58	2	/	40	21
Lauwin-Planque	25	25	/	1	16	9
Lécluse	17	16	1	/	13	4
Roucourt	2	2	/	1	1	1
Sin le Noble	207	190	17	6	134	73
Villers au Tertre	11	11	/	/	7	4
Waziers	59	55	4	1	34	25
Total	1122	974	148	29	722	400

La synthèse des contrôles par quartiers 2021 est la suivante :

Commune	Total	Dont Maison	Dont Autre	Conforme	Non Conforme
Arleux	0	0	0	0	0
Aubigny Au Bac	0	0	0	0	0
Brunémont	0	0	0	0	0
Bugnicourt	0	0	0	0	0
Cantin	0	0	0	0	0
Courchelettes	0	0	0	0	0
Cuincy	0	0	0	0	0
Dechy	31	30	1	19	12
Douai	15	14	1	5	10
Erchin	0	0	0	0	0
Esquerchin	0	0	0	0	0
Estrées	0	0	0	0	0
Féchain	0	0	0	0	0
Férin	5	2	3	2	3
Flers-en-Escrebieux	0	0	0	0	0
Fressain	0	0	0	0	0
Gœulzin	2	2	0	2	0
Guesnain	0	0	0	0	0
Hamel	0	0	0	0	0
Lambres Lez Douai	0	0	0	0	0
Lauwin-Planque	0	0	0	0	0
Lécluse	0	0	0	0	0
Roucourt	0	0	0	0	0
Sin le Noble	1	1	0	0	1
Villers au Tertre	0	0	0	0	0
Waziers	0	0	0	0	0
Total	54	49	5	28	26

Un modèle de compte rendu délivré aux usagers est présenté ci-dessous.

N° Dossier:	12211106	09	Date de la visite:	07/12/2021	NON CONFORME
Propriétaire:	Ville de DOUAI		Adresse de Visite:	90 Place Maugin DOUAI	
					Echelle: Non disponible

Le réseau qui passe dans la servitude est un réseau privé, toutes anomalies, travaux ou interventions éventuelles sur celui-ci sont à la charge des propriétaires.

Branchement des effluents via une canalisation privée mitoyenne ou non (accord de droit privé) signalément au propriétaire.

Suspicion d'une fosse WC

A supprimer voir article L1331.5 et L1331.6 du code de la santé publique.

Regard encombré (terre+cailloux)

Service de passage

Pa=pavage

Pas d'accès au 1er étage, escalier dangereux

Pouvoir nous donner l'accès

3 bacs en cave

Présence d'une fosse wc

A supprimer voir article L1331.5 et L1331.6 du code de la santé publique

1 lavabo, 1 vide seau, 1 uninoir et 2WC

Pièce dans une cave, non accessible

Pouvoir nous donner l'accès

Certaines pièces au RDC très encombrées accès difficile

Présence de plusieurs puits en fond de cave

1 Baignoire, 2 WC 1 lavabo au 1er + ancien sanitaire vétuste RDC

Rejet indéterminé

Le raccordement des eaux usées façade avant

Grille eaux pluviales non siphonnée et raccordé au réseau eaux usées (nuisance olfactive)

Ancien WC

Rejet indéterminé

Le raccordement des eaux usées façade avant

Piquages plus en service

Cour

Grille eaux pluviales non siphonnée et raccordé au réseau eaux usées (nuisance olfactive)

Présence d'une fosse wc

A supprimer voir article L1331.5 et L1331.6 du code de la santé publique

Branchement des effluents via une canalisation privée mitoyenne ou non (accord de droit privé) signalément au propriétaire.

Le réseau qui passe dans la servitude est un réseau privé, toutes anomalies, travaux ou interventions éventuelles sur celui-ci sont à la charge des propriétaires.

Route

Regard de Pied d'Immeuble: 00 cm du domaine public Boîte de branchement: Profondeur puits: 0.82m+- Dimension Puits: 30x30 cm Diamètre tuyau: mm Matière: Surface Active Non raccordée au réseau public: -Toiture: M² (estimation) -Sol: M² (estimation) Raccordée dans le réseau public: -Toiture: 135.46 M² +- -Sol: M² (estimation) Travaux à réaliser: (Voir constat et plan)	LEGENDE: Type de sol: N=enrobé noir R=enrobé rouge A=Autre Pe=pelouse CR=schiste rouge Réseau eaux pluviales Réseau eaux usées Réseau unitaire Réseau approximatif Anomalies Remarques Solutions
---	--

FM

Ce plan est un schéma de principe. Le tracé des canalisations est donné à titre indicatif d'après les informations visuelles et/ou fournies par la personne présente lors du contrôle.

- **LES ENQUETES DE TERRAIN**

- ✓ **Gestion des demandes d'interventions**

Nous vous présentons ci-dessous une synthèse de nos activités terrain issue de notre plateforme de traitement des demandes.

Cette synthèse inclut les interventions qui ont fait suite à une demande qui nous a été adressée :

- Directement par les usagers et qui a été traitée par notre Centre de Relation Clientèle basé à Lille ;
- Par la Collectivité par le biais de l'application Prox'Cité pour la période de janvier à décembre 2021.

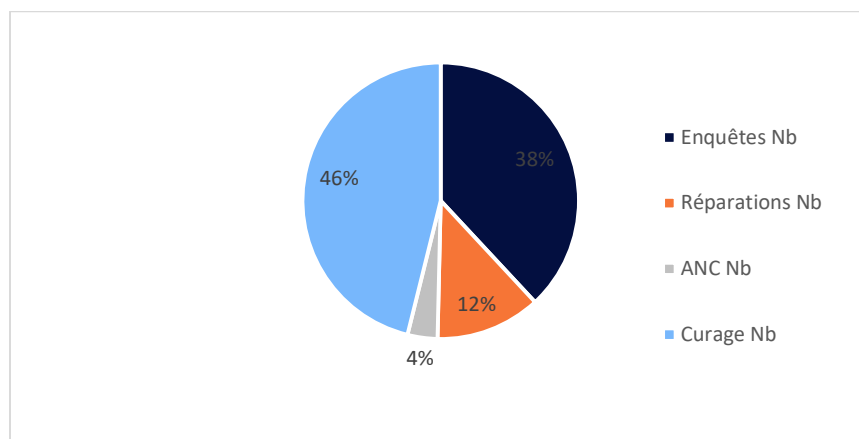
Elle inclut également les interventions déclenchées par nos agents par suite d'un constat terrain.

Sont néanmoins exclues les demandes de DIA qui nous ont été adressées par les usagers directement sur notre site, la totalité des DIA faisant l'objet d'un suivi spécifique permettant de suivre le traitement des non-conformités.

Au total, 2 219 demandes d'interventions ont été traitées par nos services :

	2018	2019	2020	2021
Enquêtes Nb	1062	935	1 233	845
Réparations Nb	127	145	167	273
ANC Nb	32	70	39	78
Curage Nb	699	919	916	1 023
Total Nb	2036	2069	2 166	2 219

- ✓ **Répartition des demandes d'intervention :**



Par commune :

COMMUNE	ENQUETE(S)	REPARATION(S)	CURAGE(S)
Arleux	22	6	38
Aubigny au bac	12	10	34
Brunémont	13	6	31
Bugnicourt	14	2	12
Cantin	13	2	17
Courchelettes	21	9	34
Cuincy	39	10	57
Dechy	33	18	28
Douai	320	90	324
Erchin	1	3	9
Esquerchin	5	0	5
Estrées	9	8	8
Féchain	18	1	18
Férin	5	4	17
Flers-en-Escrebieux	48	7	41
Fressain	2	1	16
Gœulzin	10	7	15
Guesnain	35	11	54
Hamel	5	1	6
Lambres lez Douai	31	13	39
Lauwin-Planque	6	2	20
Lécluse	11	1	13
Roucourt	2	0	8
Sin le noble	109	38	107
Villers au tertre	2	1	18
Waziers	59	22	54
Total	845	273	1 023

3.1.4 L'exploitation des postes de relèvement

LE CURAGE DES POSTES

Des dépôts sont susceptibles de s'accumuler dans les bâches des postes de relèvement. Ils créent un risque de septicité mais également un *risque de dégradation des pompes* par abrasion ou obstruction (notamment du fait des sables, graisses et des déchets divers). Le *curage préventif* des postes de relevage permet de réduire les risques de nuisances olfactives et de réduire les risques de défaillance du pompage et donc de débordement des postes.

Le planning des curages des postes est repris dans les tableaux ci-après.

Curages effectués sur les postes en 2021															
Commune	Nom du poste de relèvement	Zone d'intervention	Type intervention	MOIS											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Arleux	Canal 8 Mai 1945	PR	Curage	1											
Arleux	Ces	PR	Curage	1											
Arleux	Impasse Des Cars	PR	Curage	1											
Arleux	Gare	PR	Curage	1											
Arleux	Rue De Cantin	PR	Curage	1											
Arleux	Cite Du Cambrésis	PR	Curage	1											
Arleux	Lotissement Petit Marais	PR	Curage	1											1
Arleux	Moulin	PR	Curage	1											
Aubigny au bac	Gare	PR	Curage											1	
Aubigny au bac	Rn 643 Eu	PR	Curage											1	
Aubigny au bac	Rn 643 Ep	PR	Curage											1	
Aubigny au bac	Leo Lagrange	PR	Curage											1	
Aubigny au bac	Pr Terminal	PR	Curage											1	
Brunémont	Réseau Ramifié	PR	Curage						1						
Brunémont	Rue Neuve (Cimetière)	PR	Curage		1										
Brunémont	Abbaye	PR	Curage			1									
Bugnicourt	Pr Eu Rue De Brunémont	PR	Curage	1											
Bugnicourt	Rue De Brunémont Sr 2	PR	Curage		1										

3 | Qualité du service

Cantin	Mandela (Gare)	PR	Curage	1													
Cantin	Rue D'Arleux	PR	Curage	1													
Cantin	Pr Ancienne STEP	PR	Curage	1													
Cantin	Lucie Aubrac	PR	Curage	1													
Courchelettes	GMF (Rue G Charbonnier)	PR	Curage	1													
Courchelettes	Domaine du Manoir		Curage	1													
Courchelettes	Stassin	PR	Curage	1													
Courchelettes	Delplanque	PR	Curage	1													
Courchelettes	Séraphin	PR	Curage	1													
Courchelettes	Bo Axter	PR	Curage	1													
Courchelettes	Courmont	PR	Curage	1													
Courchelettes	L'écluse (Rue Charles Paix)	PR	Curage	1													
Cuincy	Champ De Tir	PR	Curage	1													
Cuincy	Marais	PR	Curage	1													
Cuincy	Moulin Brulé Sr 1	PR	Curage	1						1							
Cuincy	Moulin Brulé Sr 2	PR	Curage	1													
Cuincy	Clos Des Mésanges	PR	Curage	1		1											
Cuincy	La Brayelle	PR	Curage	1													
Dechy	Rue De La République	PR	Curage			1									1		1
Douai	Champ De Course EU	PR	Curage			1											
Douai	Champ De Course EP	PR	Curage			1											
Douai	Genièvre	PR	Curage												1		
Douai	Pont A L'herbe	PR	Curage						1								1
Douai	Guynemer	PR	Curage								1						
Douai	Résidence Aoust Sr1	PR	Curage			1									1		
Douai	Résidence Aoust Sr2	PR	Curage			1									1		
Douai	Rue D'Auby	PR	Curage			1									1		
Douai	Boulevard Lahure	PR	Curage												1		
Douai	Impasse Lahure	PR	Curage												1		

3 | Qualité du service

Douai	Gayant Vis	PR	Curage		1												
Douai	Léo Lagrange	PR	Curage							1							
Douai	Cité Vallez	PR	Curage								1						
Douai	Cité Carré	PR	Curage			1									1		
Douai	Chemin Des Allemands	PR	Curage			1									1		
Douai	4 Chemins	PR	Curage				1								1		
Douai	Rivage Gayant	PR	Curage			1											
Douai	Grand Marais	PR	Curage												1		
Douai	Jemeppe EU	PR	Curage		1												
Douai	Impasse Cardon	PR	Curage												1		
Douai	Nouvel Cité	PR	Curage			1											
Douai	Square Dauphin	PR	Curage			1											
Douai	Genièvre EU	PR	Curage											1			
Esquerchin	Leroy	PR	Curage		1												
Esquerchin	Salut	PR	Curage		1												
Esquerchin	Quiéry	PR	Curage	1						1							
Estrées	Rue D Arleux	PR	Curage				1										
Estrées	Fontaine	PR	Curage				1										
Estrées	Mont Hardons Eu	PR	Curage				1										
Féchain	Clos des Chênes	PR	Curage				1										
Féchain	Hem Lenglet Sr 1	PR	Curage			1											
Féchain	Volckerick Sr3	PR	Curage				1										
Féchain	Volckerick Sr5	PR	Curage				1										
Féchain	Marais Sr 4	PR	Curage				1										
Féchain	Pr Bouleaux	PR	Curage				1										
Féchain	PR et Bassin d'Orage Frères Martel	PR	Curage				1										
Féchain	Sous vide	PR	Curage					1									

Férin	11 novembre	PR	Curage			1											
Férin	Abreuvoir	PR	Curage							1							
Férin	Ecole Maternelle	PR	Curage							1							
Férin	Fontaine	PR	Curage							1							
Férin	Pr Stade	PR	Curage							1							
Férin	Marais	PR	Curage							1							1
Flers-en-Escrebieux	Marais	PR	Curage												1		
Flers-en-Escrebieux	Wagnonville Poste	PR	Curage														
Flers-en-Escrebieux	Prés Loribes Delphi	PR	Curage												1		
Flers-en-Escrebieux	Prés Loribes Alpha	PR	Curage												1		
Flers-en-Escrebieux	Prés Loribes Rond-Point Vers Auby	PR	Curage												1		
Fressain	Rue De La Chapelle	PR	Curage		1												
Fressain	Rue Du Nord	PR	Curage		1												
Gœulzin/Douai	Spa	PR	Curage							1							
Gœulzin	Terminal EP	PR	Curage							1							
Gœulzin	Terminal EU	PR	Curage							1							
Gœulzin	Molinel	PR	Curage							1							
Gœulzin	Résidence Oisy	PR	Curage							1						1	
Guesnain	Pr + Bassin Ferrer	PR	Curage													1	
Guesnain	Pr Mairie Service Technique	PR	Curage						1								
Guesnain	Montalys	PR	Curage				1										
Hamel	Pr Pont De Briques	PR	Curage							1							
Hamel	Sous Vide 1 ^{er} tranche (Hamel Lécluse)	PR	Curage			1											
Hamel	Sous Vide 2 ^{ème} tranche (Hamel Lécluse)	PR	Curage				1										
Lambres lez Douai	Jonquoy Eu (Fg Arras)	PR	Curage													1	
Lambres lez Douai	Jonquoy Ep (Fg Arras)	PR	Curage													1	
Lambres lez Douai	Ces (Rue Mal Leclerc)	PR	Curage													1	
Lambres lez Douai	Rn50 (Fg D'Arras)	PR	Curage													1	

[illegible]

Le planning des curages des bassins est repris dans les tableaux ci-après

Curages effectués sur les Bassins en 2021															
Commune	Nom du Bassin	Zone d'intervention	Type intervention	MOIS											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Arleux	Bassin Biselles	Bassin	Curage											1	
Bugnicourt	Bassin orage Route de Brunémont	Bassin	Curage			1									
Cantin	Bassin d'orage ancienne STEP	Bassin	Curage			1									
Douai	Jemeppe	Bassin	Curage		1										
Douai	Quai de la barque Sécurité Social	Bassin	Curage												
Douai	Bourseuil	Bassin	Curage											1	
Douai	Genièvre	Bassin	Curage									1			
Douai	Faubourg de Béthune	Bassin	Curage						1						
Féchain	Bassin d'orage Frère Martel	Bassin	Curage						1						
Férin	Stade Bassin	Bassin	Curage							1					
Flers-en-Escrebieux	Wagnonville Bassin	Bassin	Curage												1
Flers-en-Escrebieux	Fontaine Bleue	Bassin	Curage				1								
Gœulzin	Ancienne STEP	Bassin	Curage										1		
Guesnain	Ferrer	Bassin	Curage											1	
Guesnain	Mairie Service Technique	Bassin	Curage												
Hamel	Bassin Pont de Briques	Bassin	Curage											1	
Lambres lez Douai	Soginorpa (Rue P Lebon)	Bassin	Curage												
Lécluse	Artibourg	Bassin	Curage										1		
Roost-Warendin*	Ferrer	Bassin	Curage					1							

*Cette commune ne fait pas partie du périmètre du contrat d'affermage néanmoins des canalisations de transfert d'effluents passent sur celle-ci et font donc partie intégrante du réseau.

3.1.5 La conformité du système de collecte

- **L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU**

L'autosurveillance des réseaux d'assainissement concerne principalement les réseaux unitaires et mixtes de plus de 2 000 Eq/H.

- Pour les UT de Douai, Sin le Noble et d'Arleux, elle consiste principalement à estimer les périodes de déversement et des débits dans le cas des DO en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.
- Dans le cas du système de collecte de Féchain, deux déversoirs d'orages caractéristiques sont également équipés. En effet il n'existe pas de déversoir réglementaire dont la charge transitée dépasse les 2000 Eq/H.
- Pour le système de collecte de Sin le Noble, deux déversoirs d'orages de type R1 sont également équipés, en complément des deux déversoirs déjà réglementaires, ainsi que deux autres points caractéristiques du réseau : les arrivées des deux bassins versant du poste terminal Croizat (point R2). A noter qu'un des deux déversoirs Ferrer a été supprimé.
- Le système de collecte d'Estrées n'est pas soumis à une autosurveillance réglementaire.

- **MANUEL D'AUTOSURVEILLANCE ET CAHIER DE VIE :**

Hormis le cahier de vie d'Estrées, l'ensemble des manuels d'autosurveillance des systèmes d'assainissement ont fait l'objet d'une révision en 2021. Ils devront être validés auprès de l'Agence de l'Eau cette année.

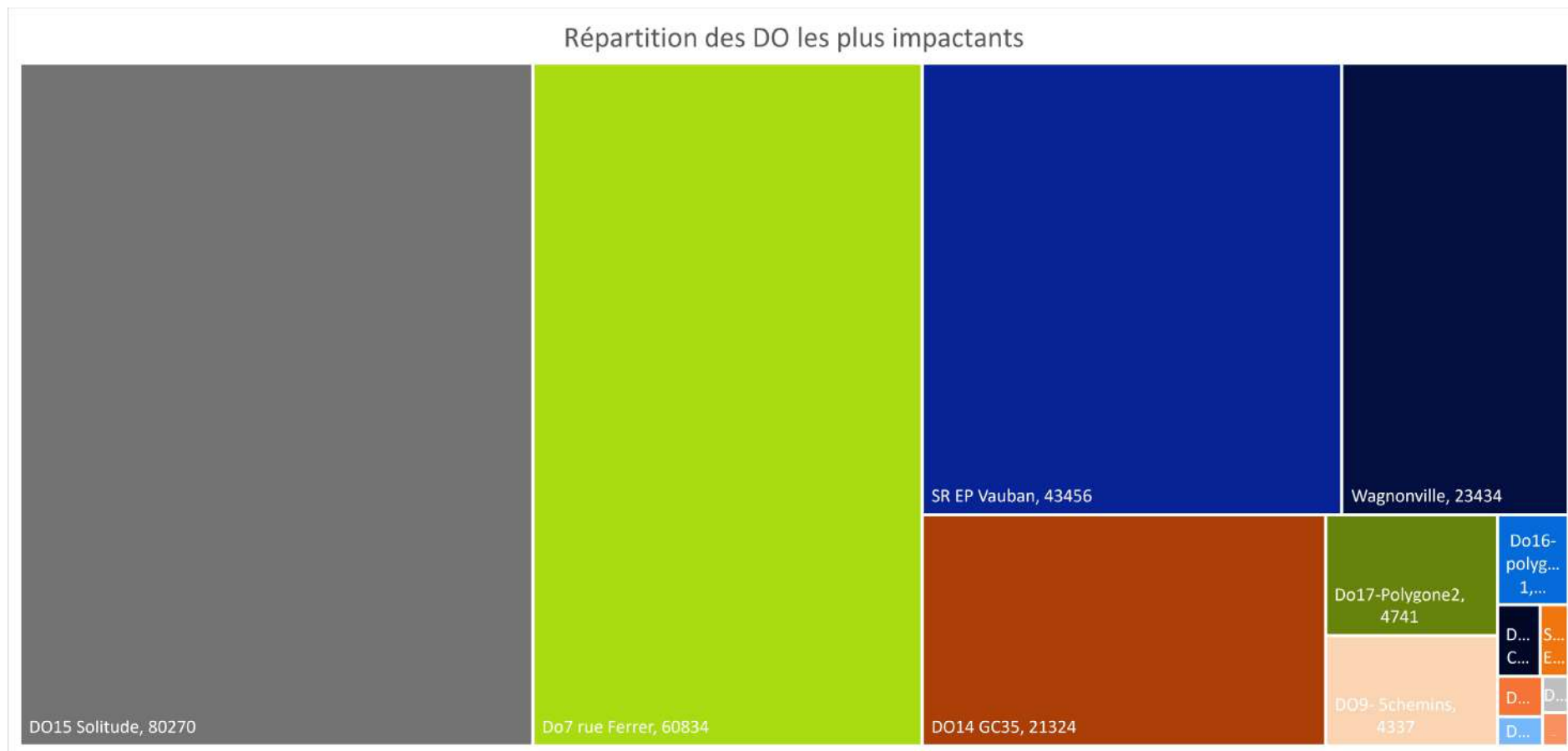
- LES DONNEES D'AUTOSURVEILLANCE RESEAUX**

La synthèse annuelle des déversements au milieu naturel par site autosurveillé est reprise dans le tableau ci-dessous :

Synthèse des déversements au milieu naturel par site autosurveillé sur les 3 dernières années													
UT DOUAI		2019				2020				2021			
		Déversements sur l'année (m3)	Déversements (m3) avec une pluie journalière < 9 mm	Déversements (m3) avec une pluie journalière > 9 mm	Déversements (m3) par temps sec	Déversements sur l'année (m3)	Déversements (m3) avec une pluie journalière < 9 mm	Déversements (m3) avec une pluie journalière > 9 mm	Déversements (m3) par temps sec	Déversements sur l'année (m3)	Déversements (m3) avec une pluie journalière <= 9 mm	Déversements (m3) avec une pluie journalière > 9 mm	Déversements (m3) par temps sec
BV VAUBAN	DO1 Jules Ferry	3 748	1 093	2 655	0	3 282	230	3 052	0	5 174	1 270	3 904	0
	DO2 Charles de Gaulle	980	180	800	0	1 824	1 399	425	0	4 276	1 253	3 024	0
	DO3 Potiers	6 932	1 257	5 675	0	6 061	341	5 720	0	11 012	758	10 253	0
	DO4 Quai Bertin	486	11	475	0	326	0	326	0	1 004	348	656	0
	DO5 Cloris	7 628	2 552	5 076	0	5 719	1 287	4 432	0	10 163	3 285	6 878	0
	DO6 Augustins	8 168	2 566	5 602	0	3 464	155	3 309	0	5 652	688	4 964	0
	DO8 Quai d'Alsace	1 498	167	1 331	0	2 138	39	2 099	0	4 312	930	3 382	0
	DO11 Emile Zola	7 409	3 081	4 328	0	8 171	2 932	5 239	0	5 564	1 713	3 851	0
	DO12 Clemenceau	2 649	494	2 155	0	2 384	44	2 340	0	2 926	201	2 725	0
	EP Vauban	72 347	25 502	46 845	0	110 015	39 078	70 937	0	151 595	44 759	106 836	0
	EP Gayant	39 771	11 783	27 988	0	11 249	0	11 249	0	7 701	717	6 984	0
	EP Jemeppe	1 007	510	497	0	742	11	731	0	1 831	5	1 826	0
	TOTAL BV VAUBAN	152 623	49 196	103 427	0	155 375	45 516	109 859	0	211 210	55 927	155 284	0
BV PONT DU FORT	DO7 Rue Ferrer	70 140	20 622	49 518	0	68 795	19 660	49 135	0	167 453	43 626	123 827	0
	DO 13 Champs de Course	5 147	1 577	3 570	0	7 210	2 701	4 509	0	7 375	1 680	5 695	0
	TOTAL BV PONT DU FORT	86 303	26 445	59 858	0	193 628	104 748	88 880	0	174 828	45 306	129 522	0
BV GC 35	DO 14 GC 35	36 316	10 910	25 406	0	31 387	6 856	24 531	0	79 862	25 299	54 564	0

BV SOLITUDE	DO 15 Solitude	88 435	23 615	64 820	0	159 119	79 707	79 412	0	163 135	64 152	98 983	3 522
BV POLYGONE	BO 1 Wagnonville	27 369	26 674	695	0	51 508	18 982	32 526	0	67 953	25 528	42 425	0
	DO 9 5 Chemins	23 912	7 337	16 575	0	16 632	4 527	12 105	0	27 752	4 860	22 892	0
	DO 10 Bourseuil	0	0	0	0	0	0	0	0	1 672	180	1 492	0
	DO polygone 1	17 757	6 210	11 547	0	10 267	2 055	8 212	0	17 865	6 831	11 035	0
	Do Polygone 2	25 418	11 960	13 458	0	16 207	6 611	9 596	0	23 800	5 841	17 959	0
	EP Genièvre	11 016	4 246	6 770	0	117 623	82 387	35 236	0	16 720	1 261	15 459	0
	TOTAL BV POLYGONE	94 456	52 181	42 275	0	94 614	32 175	62 439	0	155 761	44 500	111 261	0
TOTAL UT DOUAI		458 133	162 347	295 786	0	634 123	269 002	365 121	0	784 796	235 182	549 614	0

UT DOUAI	Déversements (m3) sur 2019	Déversements (m3) sur 2020	Déversements (m3) sur 2021
TOTAL BV VAUBAN	152 623	155 375	211 210
TOTAL BV PONT DU FORT	86 303	193 628	174 828
TOTAL BV GC 35	36 316	31 387	79 862
TOTAL BV SOLITUDE	88 435	159 119	163 135
TOTAL BV POLYGONE	94 456	94 614	155 761
TOTAL BASSINS (m3)	458 133	634 123	784 796



Commentaires UT de DOUAI :

Sur 2021, on retrouve des déversements très importants (> 50 000m3) au niveau des DO Ferrer et Solitude. Les déversements ne sont également pas négligeables sur les sites PR Vauban, Bassin Wagnonville et GC35 (>20 000m3).

C'est donc sur ces 5 ouvrages que les priorités devront être menées afin de réduire le taux de déversement du système de collecte, les volumes déversés étant en augmentation depuis 3 ans.

Pour information, 70% des déversements se sont produits pendant des pluies >9mm/jour en 2021 contre 58% en 2020.

Synthèse des déversements au milieu naturel par site autosurveillé sur les 3 dernières années													
UT SIN-LE-NOBLE		2019				2020				2021			
		Déversements sur l'année (m3)	Déversements (m3) avec une pluie journalière < 9 mm	Déversements (m3) avec une pluie journalière > 9 mm	Déversements (m3) par temps sec	Déversements sur l'année (m3)	Déversements (m3) avec une pluie journalière < 9 mm	Déversements (m3) avec une pluie journalière > 9 mm	Déversements (m3) par temps sec	Déversements sur l'année (m3)	Déversements (m3) avec une pluie journalière <= 9 mm	Déversements (m3) avec une pluie journalière > 9 mm	Déversements (m3) par temps sec
A1	DO 2 Ferrer (A1)	103 584	56 531	47 053	31	44 542	12 980	31 562	0	78 738	20 168	58 570	0
	Sticker (A1)	184 896	150 491	34 405	1 070	177 643	58 380	119 263	0	256 303	52 724	203 579	0
	TOTAL A1	288 480	207 022	81 458	1 101	222 185	71 360	150 825	0	335 041	72 892	262 149	0
R1	Gagarine (R1)	23 649	12 229	11 420	0	8 034	2 542	5 492	0	11 940	3 540	8 400	0
	Loffre (R1)	62 966	56 351	6 615	333	33 119	8 805	24 314	0	61 885	8 190	53 695	0
	TOTAL R1	86 615	68 580	18 035	333	41 153	11 347	29 806	0	73 825	11 730	62 095	0
TOTAL UT SIN-LE-NOBLE (A1 + R1)		375 095	275 602	99 493	1 434	263 338	82 707	180 631	0	408 866	84 622	324 244	0

Commentaires UT de SIN LE NOBLE :

Les volumes déversés ont de nouveau augmenté sur l'UT de Sin le Noble en 2021 sur l'ensemble des ouvrages, ce qui s'explique par la pluviométrie exceptionnelle cette année.

Pour information, 79 % des déversements se sont produits pendant des pluies > 9mm/jour contre 69% en 2020.

Synthèse des déversements au milieu naturel par site autosurveillé sur les 3 dernières années													
UT ARLEUX		2019				2020				2021			
		Déversements sur l'année (m3)	Déversements (m3) avec une pluie journalière < 9 mm	Déversements (m3) avec une pluie journalière > 9 mm	Déversements (m3) par temps sec	Déversements sur l'année (m3)	Déversements (m3) avec une pluie journalière < 9 mm	Déversements (m3) avec une pluie journalière > 9 mm	Déversements (m3) par temps sec	Déversements sur l'année (m3)	Déversements (m3) avec une pluie journalière ≤ 6 mm	Déversements (m3) avec une pluie journalière > 6 mm	Déversements (m3) par temps sec
BV ARLEUX	Biselles A1	2 208	447	1 761	0	648	165	483	0	896	0	896	0
	Pont de Brique A1 à Hamel	3 572	0	3 572	0	3 436	16	3 420	0	8 215	604	7 611	0
	TOTAL BV ARLEUX	5 780	447	5 333	0	4 084	181	3 903	0	9 111	604	8 507	0
BV AUBIGNY	RN43 A1	1 022	53	969	0	251	99	152	0	3 729	201	3 528	0
	SR Terminal	4 905	1 048	3 857	0	2 000	474	1 526	0	3 510	515	2 995	0
	TOTAL BV AUBIGNY	5 927	1 101	4 826	0	2 251	573	1 678	0	7 240	716	6 524	0
BV FECHAIN	Chantreau	873	170	703	0	48	23	25	0	937	30	907	0
	Volckrick	55 302	34 680	20 622	0	60 496	36 540	23 956	0	71 795	18 596	53 199	0
	TOTAL BV FECHAIN	56 175	34 850	21 325	0	60 544	36 563	23 981	0	72 732	18 626	54 106	0
BV GOEULZIN	Molinel A1 à Cantin	14 141	2 132	12 009	0	10 882	448	10 434	0	21 138	1 790	19 349	0
	Bapaume A2 à Férin	13 331	1 184	12 147	0	6 451	1 284	5 167	0	7 143	577	6 566	0
	Marais A2 à Goeulzin	48 382	20 316	28 066	0	24 448	11 113	13 335	0	26 933	3 074	23 858	0
	TOTAL BV GOEULZIN	75 854	23 632	52 222	0	41 781	12 845	28 936	0	55 214	5 441	49 773	0
TOTAL UT ARLEUX		143 736	60 030	83 706	0	108 660	50 162	58 498	0	144 296	25 387	118 909	0

UT ARLEUX	Déversements (m3) sur 2019	Déversements (m3) sur 2020	Déversements (m3) sur 2021
TOTAL BV ARLEUX	5 780	4 084	9 111
TOTAL BV AUBIGNY	5 927	2 251	7 240
TOTAL BV FECHAIN	56 175	60 544	72 732
TOTAL BV GOEULZIN	75 854	41 781	55 214
TOTAL BASSINS (en m3)	143 736	108 660	144 296

Commentaires UT de l'Arleusis :

Sur 2021, les volumes déversés sur les systèmes de collecte d'Aubigny, d'Arleux et de Gœulzin ont de nouveau augmenté en 2021, ce qui s'explique par la pluviométrie cette année, mais sont du même ordre de grandeur qu'en 2019.

Les points sensibles restent le DO Volckrick sur lequel des aménagements sont à étudier, et les DO Marais et Cantin Molinel qui engendrent un taux de déversement supérieur au seuil des 5% sur l'agglomération de Gœulzin. Des déconnexions d'eaux pluviales et une optimisation du bassin ancienne STEP à Gœulzin sont à prévoir.

Néanmoins, les volumes déversés au niveau du DO Volckrick restent très importants, d'autant plus qu'ils se produisent dès les fines pluies.

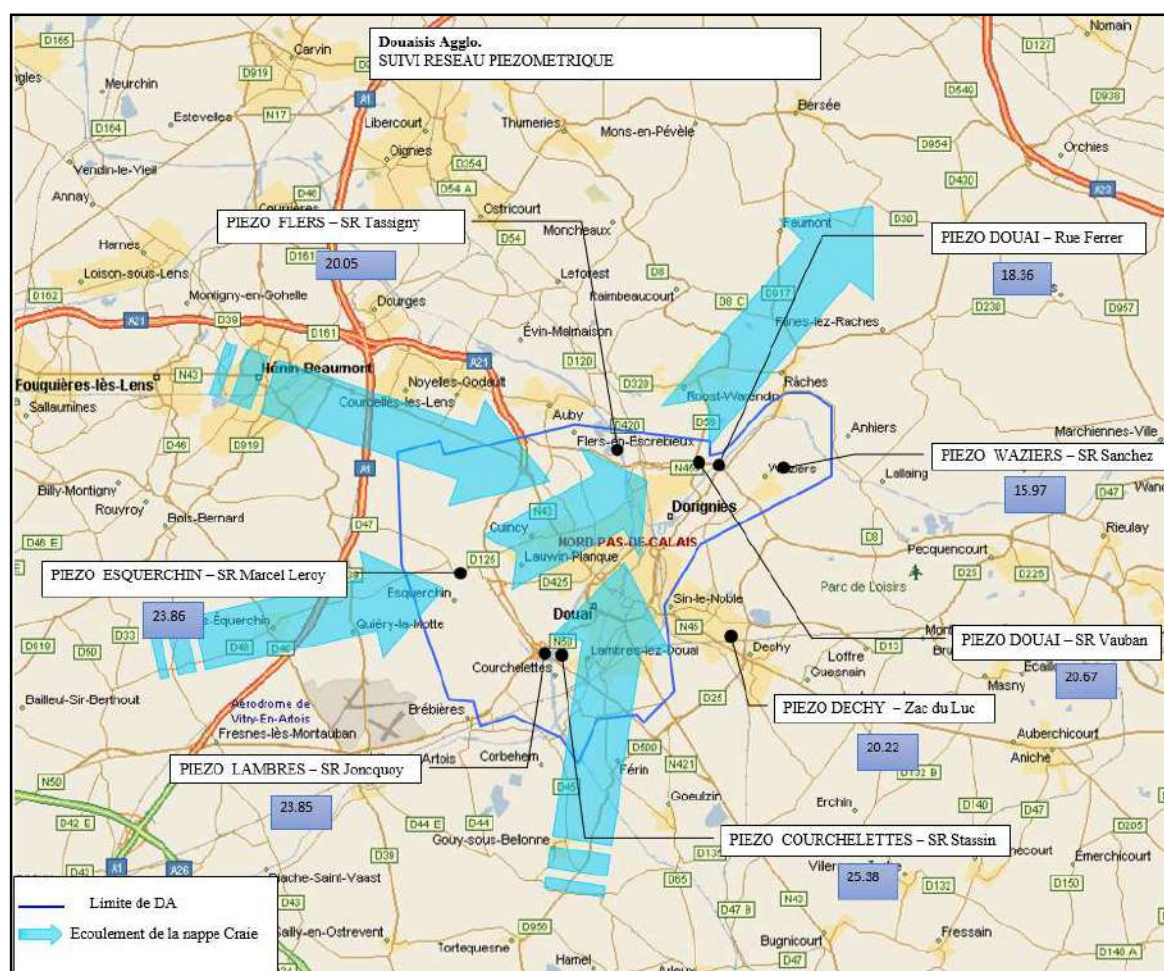
Pour information, 82 % des déversements se sont produits pendant des pluies >6mm/jour.

Suivi des piézomètres

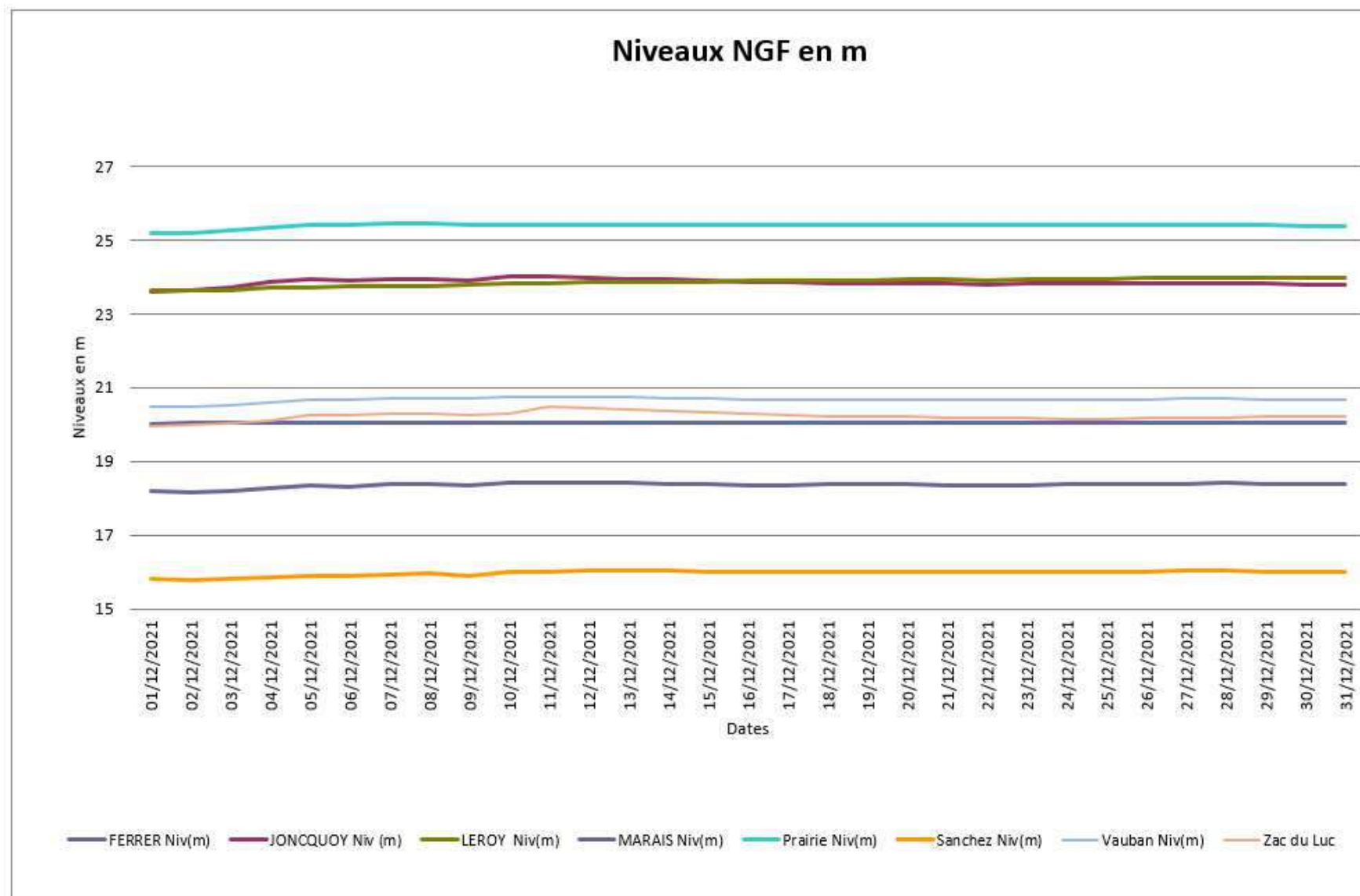
Dans le cadre du contrat, nous suivons le niveau en NGF, le pH, la conductivité, le taux d'oxygène et la température de 8 piézomètres.

- Waziers – Sanchez
- Esquerchin – Leroy
- Flers – Tassigny
- Lambres – Jonquoy
- Courchelettes – Stassin
- Douai – Ferrer
- Douai – Vauban
- Sin le Noble – ZAC du Luc

Ces suivis font l'objet d'un rapport mensuel. Celui-ci reprend également une synthèse de l'état des sondes, des dysfonctionnement éventuels et une cartographie avec l'emplacement des capteurs. Ci-suit l'exemple d'une synthèse annuelle mensuelle des niveaux NGF (décembre 2021) :



Niveau (m) moyen mensuel en NGF des nappes (décembre 2021)



Sur 2021, nous avons pu noter comme faits marquants :

- Une absence de communication sur le poste Sanchez du 10 au 12 février
- Une perte de communication sur le poste Vauban le 27 juin
- Des problèmes récurrents sur la sonde de conductimétrie de la Zac du Luc, sur laquelle on constate des pertes de données
- Une absence de communication le 12 juillet sur le site Marais

Sur chaque site, nous réalisons également deux campagnes d'analyses par an. Les paramètres analysés sont les suivants :

- DBO5
- DCO
- Cadmium
- Chrome
- Cuivre
- Zinc
- Bore
- Nickel
- Plomb
- Mercure
- Arsenic
- Hydrocarbures

Pour 2021 les campagnes ont été effectuées en juin et en décembre, ci-joint une synthèse des résultats obtenus cette année et un rappel de ceux obtenus l'année dernière :

WAZIERS SANCHEZ				
	NAPPE*	PIEZO	NAPPE	PIEZO
PARAMETRE	22/06/2020	10/12/2020	22/06/2021	09/12/2021
DCO mg O2/l	<5	5	<5	<5
DBO5 mg/l	<1	<1	<1,0	<1,0
Mercure µg/l	-	<0,01	<0,01	<0,01
Nickel µg/l	5,5	6,6	6,1	5,9
Bore µg/l	180	200	220	220
Chrome µg/l	-	<0,05	0,22	0,06
Zinc µg/l	-	<5	<5	<5
Arsenic µg/l	-	0,75	0,44	0,4
Cadmium µg/l	-	<0,2	<0,20	<0,20
Cuivre µg/l	-	<0,5	<0,50	<0,50
Plomb µg/l	-	<500	<0,50	<0,50
Hydrocarbures mg/l	-	<0,1	<0,1	<0,1

ZAC DU LUC DECHY				
	NAPPE	PIEZO	NAPPE	PIEZO
PARAMETRE	19/06/2020	09/12/2020	23/06/2021	06/12/2021
DCO mg O2/l	<5	14	6	<5
DBO5 mg/l	<1	3,4	<1,0	1,3
Mercure µg/l	<0,2	<0,01	<0,01	<0,01
Nickel µg/l	5	4,2	4,7	3,6
Bore µg/l	23	24,7	20	22
Chrome µg/l	<5	0,18	0,42	0,25
Zinc µg/l	<20	<5	6,3	<5
Arsenic µg/l	<5	<0,2	0,3	<0,2
Cadmium µg/l	<5	<0,2	<0,2	<0,2
Cuivre µg/l	<10	0,73	1,16	1,22
Plomb µg/l	<5	<0,5	1,37	<0,5
Hydrocarbures mg/l	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1

*Pour rappel, le laboratoire s'était trompé de paramétrage dans l'analyse des métaux lourds (d'autres métaux ont été réalisés que ceux demandés).

FLERS MARAIS				
	NAPPE	PIEZO	NAPPE	PIEZO
PARAMETRE	22/06/2020	15/12/2020	24/06/2021	09/12/2021
DCO mg O2/l	<5	<5	<5	<5
DBO5 mg/l	<1	<1	<1,0	<1,0
Mercure µg/l	<0,02	<0,2	<0,10	<0,01
Nickel µg/l	<5	<5	<0,2	<0,2
Bore µg/l	69	74	71	68
Chrome µg/l	<5	<5	<5	0,08
Zinc µg/l	<10	<20	<20	<5
Arsenic µg/l	<5	<5	<5	<0,20
Cadmium µg/l	<5	<5	<5	<0,20
Cuivre µg/l	<10	<10	<10	<0,50
Plomb µg/l	<5	<5	<5	<0,50
Hydrocarbures mg/l	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1

ESQUERCHIN LEROY				
	NAPPE	PIEZO	NAPPE	PIEZO
PARAMETRE	19/06/2020	15/12/2020	24/06/2021	02/12/2021
DCO mg O2/l	<5	<5	<5	<5
DBO5 mg/l	<1	<1	<1,0	<1,0
Mercure µg/l	<0,2	<0,2	<0,10	<0,01
Nickel µg/l	<5	<5	1,1	<2,00
Bore µg/l	20	22	24	29
Chrome µg/l	<5	<5	<5	0,31
Zinc µg/l	<20	<20	<20	<5
Arsenic µg/l	<5	<5	<5	0,42
Cadmium µg/l	<5	<5	<5	<0,2
Cuivre µg/l	<10	<10	<10	<0,5
Plomb µg/l	<5	<5	<5	<0,5
Hydrocarbures mg/l	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1

LAMBRES JONQUOY				
	NAPPE	PIEZO	NAPPE	PIEZO
PARAMETRE	18/06/2020	14/12/2020	24/06/2021	07/12/2021
DCO mg O2/l	<5	<5	<5	<5
DBO5 mg/l	<1	<1	<1,0	<1,0
Mercure µg/l	<0,2	<0,2	<0,1	<0,01
Nickel µg/l	35	32	31	33
Bore µg/l	81	130	130	130
Chrome µg/l	<5	<5	<5	0,07
Zinc µg/l	<20	<20	<20	5,1
Arsenic µg/l	<5	<5	<5	0,23
Cadmium µg/l	<5	<5	<5	<0,20
Cuivre µg/l	<10	<10	<10	0,53
Plomb µg/l	<5	<5	<5	<0,50
Hydrocarbures mg/l	<0,28	<0,1	<0,1	<0,1

COURCHELLETES STASSIN				
	NAPPE	PIEZO	NAPPE	PIEZO
PARAMETRE	18/06/2020	08/12/2020	22/06/2021	06/12/2021
DCO mg O2/l	<5	<5	<5	<5
DBO5 mg/l	<1	1	<1,0	<1,0
Mercure µg/l	<0,2	<0,01	<0,01	<0,01
Nickel µg/l	5	4,2	3,8	3,9
Bore µg/l	170	170	190	180
Chrome µg/l	<5	0,17	<0,05	<0,05
Zinc µg/l	<20	<0,02	<5	<5
Arsenic µg/l	<5	<0,56	0,51	0,49
Cadmium µg/l	<5	<0,2	<0,20	<0,20
Cuivre µg/l	<10	<0,5	<0,50	<0,50
Plomb µg/l	<5	<0,5	<0,50	<0,50
Hydrocarbures mg/l	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1

DOUAI FERRER				
	NAPPE	PIEZO	NAPPE	PIEZO
PARAMETRE	18/06/2020	14/12/2020	21/06/2021	06/12/2021
DCO mg O2/l	<5	<5	6	7
DBO5 mg/l	<1	<1	<3,0	<1,0
Mercure µg/l	<0,2	<0,2	<0,5	<0,01
Nickel µg/l	<5	<5	<10	1,3
Bore µg/l	250	250	200	250
Chrome µg/l	<5	<5	<5	<0,05
Zinc µg/l	<20	<20	<10	<5
Arsenic µg/l	<5	<5	<10	<0,20
Cadmium µg/l	<5	<5	<2	<0,20
Cuivre µg/l	<10	<10	<5	<0,50
Plomb µg/l	<5	<5	<10	<0,50
Hydrocarbures mg/l	<0,1	<0,1	<0,1	<0,1

DOUAI VAUBAN				
	NAPPE	PIEZO	NAPPE	PIEZO
PARAMETRE	18/06/2020	09/12/2020	23/06/2021	07/12/2021
DCO mg O2/l	<5	<5	<5	<5
DBO5 mg/l	<1	1,9	<1,0	<1,0
Mercure µg/l	<0,2	<0,01	<0,01	<0,01
Nickel µg/l	13	11,5	11	11
Bore µg/l	53	112	100	120
Chrome µg/l	<5	<0,05	<0,05	<0,05
Zinc µg/l	<20	<5	<5	<5
Arsenic µg/l	<5	36	0,34	0,36
Cadmium µg/l	<5	<0,2	<0,2	<0,2
Cuivre µg/l	<10	<0,5	<0,5	<0,5
Plomb µg/l	<5	<0,5	<0,5	<0,5
Hydrocarbures mg/l	<0,28	0,17	<0,1	<0,1

Par rapport à l'année précédente, nous ne constatons pas d'évolutions majeures quel que soit le paramètre analysé.

- **LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS**

Comme décidé conjointement avec Douaisis Agglo, il est prévu de réaliser des campagnes de prélèvement au niveau des rejets de certains industriels présents sur le périmètre.

La liste complète et détaillée des CSD (Convention Spéciale de Déversement) se situe dans l'Annexe n°2 Statut des usagers raccordés.

Pour cette année 2021, il a été décidé par Douaisis Agglo de contrôler 7 industriels différents. Le nombre a été réduit cette année dans la mesure où la liste des analyses a été plus exhaustive, et contenait parfois des paramètres plus complexes (RSDE).

Dans la majeure partie des cas, une visite au préalable est effectuée chez l'industriel afin de repérer les rejets de celui-ci.

Après consultation avec DOUAISIS AGGLO pour une date d'intervention, nous nous présentons directement chez l'industriel. Nous posons le préleveur, le débitmètre et des sondes si besoin, relevons le compteur d'eau potable. Après 24 heures ou 48 heures de prélèvements, nous venons récupérer le matériel et les échantillons que nous déposons dans l'heure dans un laboratoire agréé Cofrac, afin de conserver la chaîne du froid.

Après chaque campagne, un rapport d'intervention est rédigé, contrôlé et envoyé à la collectivité. Il reprend en outre la méthodologie du prélèvement (échantillonnage, appareils utilisés), les mesures effectuées (pH, débit), les résultats d'analyses, une comparaison avec l'arrêté d'autorisation des rejets quand elle existe.

Sur 2021, ces opérations de contrôles ont donc été effectuées chez les industriels à ces dates :

1. Au Lycée Biotech de Wagnonville à Douai du 2 au 4 mars 2021 sur deux points de rejets, dont un qui reprend les eaux de rejets de la brasserie



2. Chez E.Leclerc à Bugnicourt du 10 au 11 mars 2021 via un bilan 24h.



3. Chez Millet à Douai le 7 avril 2021 sur toute la durée de vidange d'une épreuve hydraulique



4. Chez Silver Wash Auto à Férin du 13 au 14 avril 2021 via un bilan 24h



5. Chez SNOP (ou SNWM) le 8 juin 2021 afin de réaliser un prélèvement ponctuel de leur sédiment



6. Chez Dyad à Flers-en-Escrebieux le 17 septembre 2021 via un prélèvement ponctuel dans leur réceptacle d'eaux de lavage



7. Chez les Salaisons du Douesy du 23 au 24 novembre 2021 via un bilan 24h



3.2 Les autres missions du service

3.2.1 Les actions de communications pour votre contrat

La pédagogie au cœur des priorités

DOUAISIS AGGLO et son délégataire, SUEZ, sont fortement engagés dans la sensibilisation des scolaires et du grand public à la préservation des ressources en eau.

DATES	ETABLISSEMENT	NBRE DE PERSONNES
27/01/2021	Université d'Amiens	12
03/03/2021	ISA	30
23/03/2021	École Anhiers	25
07/04/2021	ISA	9
08/04/2021	Ecole Cambrai	25
29/06/2021	Ecole Saint Jean	50
23/09/2021	École douai	46
06/10/2021	Visite des Alternants	20
11/10/2021	Visite école Waziers	25
13/10/2021	BTS GEMEAU	25
30/11/2021	ISA	13
TOTAL		280

Après une année 2020, avec très peu de visites (164 personnes) liées à la crise sanitaire une reprise progressive s'est établie en 2021.

Lors de la foire de Gayant Expo Douais Agglo a tenu un stand sur les macrodéchets, Suez a participé à cette action.



3.3 L'assainissement non collectif

Ci-dessous les contrôles d'Assainissement Non collectif (ANC) effectués sur les unités de traitement (UT) de Douai, Arleux et Sin le Noble en 2021.

Vous trouverez le détail en annexe n°5 Inventaire détaillé Assainissement Non Collectif.

Installations non conformes / total installations	54 / 153 = 35.3% de non-conformité
Indice de gravité 1	1=Aucun système de collecte, impact important sur l'environnement
Indice de gravité 2	2=Systeme de collecte présent mais aucune connaissance du filtre
Indice de gravité 3	3=Systeme de collecte avec présence d'un filtre mais système non conforme à la réglementation actuelle.

Contrôles ANC 2021 Effectués UT de DOUAI

- Nombre total d'installations : 54
- Nombre total d'installations contrôlées sur site en 2021 : 38 - 1 filière ne fonctionne plus.
- Nombre total d'installations conformes : 37
- Nombre total d'installations non conformes : 17
- Sur les installations non conformes :
 - Indice de gravité 1 : 6
 - Indice de gravité 2 : 7
 - Indice de gravité 3 : 4
- Nombre de vidange faite par SUEZ en 2021 : 7

Contrôles ANC 2021 Effectués UT ARLEUX :

- Nombre total d'installations : 73
- Nombre total d'installations contrôlées sur site en 2021 : 32
- Nombre total d'installations conformes : 48
- Nombre total d'installations non conformes : 25
- Sur les installations non conformes :
 - Indice de gravité 1 : 8
 - Indice de gravité 2 : 15
 - Indice de gravité 3 : 2
- Nombre de vidange faite par SUEZ en 2021 : 4

Contrôles ANC 2021 Effectués UT SIN :

- *Nombre total d'installations : 26*
- *Nombre total d'installations contrôlées sur site en 2021 : 8*
- *Nombre total d'installations conformes : 14*
- *Nombre total d'installations non conformes : 12*
- *Sur les installations non conformes*
 - Indice de gravité 1 : 11*
 - Indice de gravité 2 : 1*
 - Indice de gravité 3 : 0*
- *Nombre de vidange faite par SUEZ en 2021 : 1*

3.4 Le bilan clientèle

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 assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif est détaillé dans le tableau suivant.

Nombre Clients AC	2019	2020	2021
TOTAL	44 581	45 067	44 877
Secteur Noréade	14 632	15 057	14 787
Secteur Veolia	29 922	29 983	30 049
Secteur SUEZ (industriels)	27	27	27

3.4.2 Le nombre de clients assainissement non collectif

Le nombre de clients assainissement non collectif (non raccordés au réseau) est détaillé dans le tableau suivant.

Nombre Clients ANC	2019	2020	2021
TOTAL	147	150	153
UT DOUAI	50	53	54
UT ARLEUSIS	72	72	73
UT SIN LE NOBLE	25	25	26

Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Le détail des volumes assujettis 2021 est repris dans le tableau suivant :

Type volume	2019	2020	2021
Volumes assujettis (m³)	5 015 740	5 212 541	5 241 800
Noréade (m³)	1 294 634	1 242 741	1 375 512
Veolia (m³)	3 161 849	3 391 860	3 252 284
SUEZ (m³)	559 257	577 940	614 013*

*Les volumes assujettis SUEZ ci-dessus correspondent aux volumes assainissement facturés pour des clients avec un Kp (coefficient de pollution) différent de 1 ou des clients avec des consommations d'eaux de forage ou des rejets d'eaux de ruissellement.

3.4.3 Le prix du service de l'assainissement

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

	Qté	01/01/2020		01/01/2021	
		Tarif Unitaire HT	Total HT	Tarif Unitaire HT	Total HT
Part Délégataire :					
Abonnement au service	2	5,32	10,64	5,42	10,84
Réseaux : Rr	120	0,2452	29.45	0,2499	29,99
Epuraton : Rue	120	0,6430	77,16	0,6514	78,17
Part DOUAISIS AGGLO :					
Investissement Epuraton : Rise	120	0,2399	28,79	0,2365	28,38
Investissement Réseaux : Rir	120	0,5424	65,09	0,5348	64,18
Amortissement : RA	120	0,2608	31,30	0,2571	30,85
Total HT				242,40	242,41
TVA				24,24	24,24
Total TTC				266,64	266,65
Tarif moyen HT €/m3				2,02	2,02



Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

4.1.1 Le CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2021

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

en Euros	2020	2021	Ecart en %
PRODUITS	5 481 491	5 411 193	-1,3%
Exploitation du service	2 606 072	2 581 789	
Collectivités et autres organismes publics	2 721 238	2 667 973	
Travaux attribués à titre exclusif	154 130	161 296	
Produits accessoires	51	135	
CHARGES	5 457 004	5 680 101	4,1%
Personnel	1 209 218	1 337 836	
Energie électrique	218 955	244 777	
Achats de prestations assainissement	0	131	
Produits de traitement	1 248	1 385	
Analyses	2 795	2 209	
Sous-traitance, matières et fournitures	561 194	694 287	
Impôts locaux et taxes	37 339	38 689	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	358 212	381 194	
• télécommunication, postes et télégestion	11 454	15 145	
• engins et véhicules	108 545	107 576	
• informatique	135 987	157 892	
• assurance	10 563	11 432	
• locaux	44 611	43 986	
Contribution des services centraux et recherche	91 088	90 526	
Collectivités et autres organismes publics	2 721 238	2 667 973	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	118 455	117 460	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	17 717	17 727	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	23 094	19 128	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	96 028	66 579	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	424	200	
Résultat avant impôt	24 486	-268 908	
Apurement des déficits antérieurs	24 486	0	
RESULTAT	0	-268 908	-

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation

2021

Détail des produits

en Euros	2020	2021	Ecart en %
TOTAL	5 481 491	5 411 193	-1,3%
Exploitation du service	2 606 072	2 581 789	-0,9%
• Partie fixe facturée	483 266	482 346	
• Partie proportionnelle facturée	1 209 816	1 263 391	
• Pluvial facturé	650 823	649 376	
• Variation de la part estimée sur consommations	152 167	76 676	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	110 000	110 000	
Collectivités et autres organismes publics	2 721 238	2 667 973	-2,0%
• Part Collectivité	2 721 238	2 667 973	
Travaux attribués à titre exclusif	154 130	161 296	4,6%
• Autres travaux	154 130	161 296	
Produits accessoires	51	135	164,7%
• Autres produits accessoires	51	135	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2021

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
 - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

- I. ORGANISATION DE LA SOCIETE
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIETES
- VI. ANNEXES

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2021 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

1. Région est l'unité de base de l'organisation de la société

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

2. La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de la Région.

L'organisation de SUEZ Eau France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.
- A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement liées aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b. La contribution des services centraux et recherche.

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

4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les régions, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. Elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans la région, sont répartis suivant la même règle.

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels, annuités d'emprunt lorsqu'elles n'apparaissent pas en charges d'exploitation), ainsi qu'aux obligations de renouvellement.

Ces charges économiques permettent d'affecter à chaque investissement, concédé ou privé, le coût de financement correspondant, non intégré dans la comptabilité des régions.

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.
- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

La **traduction économique** du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat

d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

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

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A4.

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

3. Charges domaine privé

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.
- La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.
- La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2.87%.

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,48% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2021 +0.5%) soit 0,02% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 0.91 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 27.5%.

VI. ANNEXES

4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

4.2.1 Les reversements à la collectivité

Les reversements à la collectivité			
Noms	Période	Date du reversement	Montant (€)
Clients industriels	1er semestre N	30/06/2021	334 366,17
Clients sable de stations	1er semestre N	30/06/2021	18 106,14
Véolia	1er trimestre N	30/06/2021	236 616,82
Clients sable de stations	2ème semestre N-1	11/01/2021	10 265,20
Clients industriels	2ème semestre N	15/12/2021	125 564,93
Clients sable de stations	2ème semestre N	15/12/2021	34 636,17
Véolia	2eme Trimestre N	20/09/2021	1 159 543,13
Noréade	1 ^{er} et 2ème trimestre N	15/12/2021	544 138,20
Véolia	3ème trimestre N	15/12/2021	118 041,55
Noréade	3ème trimestre N-1	07/04/2021	19 857,89
Noréade	4ème trimestre N-1	05/07/2021	630 218,12
Véolia	4ème trimestre N-1	03/03/2021	1 764 859,28
TOTAL			4 996 213,60

4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".
Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Déléataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

4.3.1 La situation sur les installations

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
FERIN-PR SED 41 / FÉRIN - Fontaine - SR2-RVT-Télesurveillance	1 208,00
DOUAI-PR CAD 58 / DOUAI - Quatre chemins (Nestlé)-RVT-Clapets et vannes	4 705,00
FERIN-PR SED 37 / FÉRIN - 11 novembre - SR5-RVT-Vannes et clapets	1 490,00
ARLEUX-DO CAD ARLEUX / Biselles-RVT-Concentrateur	1 292,00
DOUAI--RVT-Matériel divers réseaux CAD	345,20
DOUAI--RVT-Matériel divers réseaux CAD	2 876,20
FECHAIN-PR SED 34 FÉCHAIN - RESEAU Sous vide des Wagnons-RVT-pompes à vide et armoire de commande	340,00
FERIN-PR SED 40 / FÉRIN - Bapaume (stade) - SR1-RVT-Rnvt P1	- 969,01
DOUAI-PR CAD 29 / DOUAI - Rue d'Auby-RVT-Armoire électrique	830,00
FLERS EN ESCREBIEUX-PR CAD 23 / FLERS - Fontaine Bleue-RVT-Pompes 1 et 2	155,27
HAMEL-RESEAU sous vide Hamel - Lécuse (58 bâches) -RVT-Bâches sous vide (partiel)	- 1 226,50
FECHAIN-PR SED 31 / FÉCHAIN - frères Martel - SR2 (Marais)-RVT-Pompe 1	073,05
ESQUERCHIN-PR CAD 02 / ESQUERCHIN - Leroy (Faubourg)-RVT-Pompe 2	1 447,58
WAZIERS-PR CAD 15 / WAZIERS - GC 35 - DO GC35-RVT-Canalisation refoulement (partiel)	3 360,00
DOUAI-PR CAD 11 / DOUAI - Polygone-RVT-Moteur frein du dégrilleur	1 496,44
DOUAI-PR CAD 09 / DOUAI - Vauban-RVT-Clapet Dn 300 (partiel)	1 565,00
CUINCY-PR CAD 37 / CUINCY - Clos des mésanges-RVT-Armoire électrique avec télesurveillance	6 284,00
CUINCY-PR CAD 49 / CUINCY - La Brayelle-RVT-Pompe 1	1 295,44
BRUNEMONT-RESEAU ramifié Brunémont - Le marais-RVT-Pompe bache 5	551,45
FECHAIN-PR SED 34 FÉCHAIN - RESEAU Sous vide des Wagnons-RVT-Pompe de vidange n°1	2 059,04
HAMEL-PR SED 59 / HAMEL - Pont de briques (Bassin + DO) -RVT-Pompe 1	1 761,93
DOUAI-PR CAD 10 / DOUAI - Pont du Fort-RVT-Pompe 4 temps sec	7 048,00
Sans-commune-CAPTEUR CAD Sin le noble / Triolet 2-RVT-Télétransmetteur	1 076,00
ARLEUX-DO CAD ARLEUX / Biselles-RVT-Sonde vitesse	2 744,00
ARLEUX-PR SED 12 / ARLEUX - Cité du Cambrasis-RVT-Pompe sulfate	1 229,00
FECHAIN-PR SED 33 / FÉCHAIN - Marais - SR4-RVT-Télétransmission	1 746,00
DOUAI-PR CAD 09 / DOUAI - Vauban-RVT-VANNE 500	5 976,04

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
CUINCY-PR CAD 57 / CUINCY - Moulin brûlé SR2-RVT-Pompe	563,00
WAZIERS-PR CAD 14 / WAZIERS - Sanchez-RVT-Sonde pH	863,39
FERIN-PR SED 37 / FÉRIN - 11 novembre - SR5-RVT-Capteur H2S	1 002,00
DOUAI-DO CAD DOUAI / Polygone 2-RVT-Télétransmetteur et sonde	1 076,00
DOUAI-DO CAD DOUAI / Polygone 1-RVT-Télétransmetteur et sonde	1 076,00
Sans-commune-CAPTEUR CAD Douai / cité de la verrerie-RVT-Capteur US	1 076,00
SIN LE NOBLE-PLUVIO Zac du Luc-RVT-Pluviomètre	1 035,00
DOUAI-PR CAD 09 / DOUAI - Vauban-RVT-intervention sur dégrilleur et tapis EP	2 173,30
COURCHELETTES-PR CAD 16 / COURCHELETTES - GMF-RVT-Pompe 2	1 882,06
ESQUERCHIN-PR CAD 01 / ESQUERCHIN - Salut-RVT-Pompe 1	1 168,88
ARLEUX - PR SED 12 / ARLEUX -Cité du Cambrésis pompe sulfate	2 397,00
-	65 071,76

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de Lyonnaise des Eaux France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., ...

4.4.1 Le renouvellement

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)				
Opération	2018	2019	2020	2021
Renouvellement	301 710,14	141 230,81	188 477,07	65 071,76

• LA COMPTABILISATION DU RENOUELEMENT DANS LE CARE

La traduction dans le CARE de ces dépenses est la suivante :

Calcul du suivi du programme de renouvellement sous réserve de validation des CARE par les Commissaires aux Comptes <i>(Article 12.4.2 du contrat Délégation du Service Public des stations d'épuration de DOUAISIS AGGLO)</i>									
en €	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Report à nouveau N-1	-	15 138	67 483	115 852	189 523	129 183	-56 391	-80 710	-150 723
Taux d'intérêt légal	-	1,0004	1,0096	1,0097	1,009	1,0089	1,0087	1,0084	1,00775
Actualisation solde du fonds au taux d'intérêt légal	-	15 144	68 131	116 976	191 229	130 333	-56 881	-81 388	-151 891
Dotation (Art. 7.2) modifiée par avt1 - art IV (01/01/2020)	49 088	98 176	169 392	169 392	114 626	114 626	114 626	114 626	114 626
TP01	135,10	135,60	136,00	134,50	133,61	135,60	138,95	141,36	139,97
Coef. d'actualisation du solde	1,000	1,003	1,006	0,996	0,991	1,003	1,024	1,039	1,031
Actualisation de la dotation au 01/01/N	49 088	98 485	170 351	168 756	113 555	114 987	117 402	119 142	118 135
Solde actualisé au 01/01/N	49 088	113 629	238 482	285 732	304 783	245 319	60 521	37 754	-33 757
Dépenses de renouvellement N	33 950	46 146	122 630	96 209	175 600	301 710	141 231	188 477	65 072
Cumul à fin décembre N	-15 138	-67 483	-115 852	-189 523	-129 183	56 391	80 710	150 723	98 829

A fin 2021, le solde du compte de renouvellement est excédentaire de 99 K€ en faveur de Suez.



| Votre délégataire



SUEZ est un leader des services essentiels à l'environnement qui fournit une eau de qualité, adaptée à chaque usage, tout en préservant ce bien commun et valorise les eaux usées et les déchets pour les transformer en de nouvelles ressources.

SUEZ porte cet engagement quotidiennement, y compris pendant la crise sanitaire durant laquelle la continuité de service n'a cessé d'être assurée tout en garantissant la sécurité de ses salariés.

En France, berceau historique du Groupe, **29 000 collaborateurs** s'engagent chaque jour pour préserver les éléments essentiels de notre environnement : **l'eau, la terre et l'air**, qui garantissent notre futur. SUEZ y opère principalement dans les métiers de la gestion de l'eau et des déchets auprès des collectivités et des entreprises.

La chaîne de valeur de l'activité Eau France repose sur 3 métiers principaux :

- Les services ;
- La construction ;
- Le digital.

Cette chaîne de valeur s'appuie sur trois piliers, l'expertise technique, les solutions et l'ancrage territorial qui constituent l'ADN de SUEZ depuis plus de 150 ans.

SUEZ évolue aujourd'hui dans un contexte en profonde mutation.

Le caractère essentiel de nos métiers réside désormais dans notre capacité à faire face, avec les autorités, le monde académique, celui des entreprises et l'ensemble des parties prenantes, aux nouveaux défis qui ont émergé au cours de ces dernières années en France et dans le monde. Ces défis sont majeurs et l'urgence à y répondre est devenue pressante dans un monde complexe et interdépendant faisant apparaître des tendances fortes parmi lesquelles le changement climatique, la croissance démographique et la métropolisation, la transformation numérique de la société et les nouvelles attentes citoyennes.

Cette partie décrit notre organisation ainsi que les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

Avec près de 1000 collaborateurs qui travaillent sur le territoire, SUEZ est un acteur local engagé dans les Hauts-de-France. Son ambition : aller toujours plus loin en matière d'accompagnement sur le défi de la transition énergétique et de la gestion des ressources grâce au digital et à la pédagogie.

Les chiffres de la Région Hauts-de-France

1000 collaborateurs
 1,5 millions d'habitants desservis en eau potable et/ou service d'assainissement
 350 000 contacts usagers par an
 228 installations de production d'Eau Potable et 204 stations d'épuration
 9 572 km de réseau d'eau potable entretenus, exploités et surveillés
 4 320 km de réseau d'assainissement entretenus, exploités et surveillés
 210 clients collectivités et 314 clients entreprises
 507 contrats de Prestations de Service dont 336 en Eau Potable et 171 en Assainissement

• NOS ENGAGEMENTS POUR LA RESSOURCE

- **Assurer la protection des ressources** : usine de ré infiltration de nappe (Moulle – Dunkerquois), gestion innovante des eaux pluviales (Douaisis)...
- **Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique** : 510 000 compteurs d'eau intelligents sur le territoire, dont l'Eau du Valenciennois et l'Eau d'Ici (territoire maubeugeois), la région Hauts-de-France est la région la plus équipée. D'autres collectivités sont actuellement en cours de déploiement : l'Eau du Dunkerquois, Fourmies, Garges les Gonesses, Gonesse, Arnouville, Bonneuil en France.
- **Développer l'accès aux ressources** : tarification innovante (Dunkerque), traitement du calcaire (Valenciennes, Dunkerque, Noyon)...
- **Produire de nouvelles ressources** : unités de production de biogaz sur les stations d'épuration (Oise, Laon)

• L'EXPERTISE DES DIRECTIONS SUPPORTS AU SERVICE DES COLLECTIVITES

La direction régionale de SUEZ regroupe les directions supports qui travaillent au quotidien avec les agences territoriales.

Ces supports apportent une expertise en eau potable et assainissement, en gestion du patrimoine, en prévention des risques et en management de la qualité, mais également en communication, informatique, approvisionnement et ressources humaines... Toutes ces compétences sont mises au profit des collectivités partenaires.



La Direction des Ressources Humaines pilote la gestion du personnel de la région des Hauts-de-France l'Entreprise et contribue à maintenir un dialogue social de qualité.



La Direction Administration et Finances supervise la gestion financière de la région des Hauts-de-France. A ce titre, elle assure des missions de contrôle de gestion et de

comptabilité. Elle chapeaute également la cellule Devis Facturation et l'Agence Gestion clientèle qui coordonne la facturation client.



La Direction Communication est chargée de concevoir et de coordonner, en liaison avec les autres directions de la région des Hauts-de-France, l'ensemble des actions et engagements de communication en lien avec les collectivités et en réponse à leurs besoins.



La Direction Métiers et Performance accompagne les agences territoriales en leur apportant un niveau d'expertise élevé sur plusieurs domaines techniques : l'informatique industrielle, la prévention et animation de la sécurité, la qualité, la gestion du patrimoine, la maîtrise des pertes en eau, etc...

Visio, une vision 360° pour plus de performance et plus de partage

Le centre de pilotage intelligent, VISIO, basé à Anzin, est rattaché à la Direction Métiers et Performance. Ce centre névralgique regroupe l'ensemble des fonctions et innovations permettant de suivre en temps réel les services de l'eau et de l'assainissement tout au long du grand cycle de l'eau.

Doté de dispositifs numériques intelligents et réactifs, ils offrent une approche réinventée des métiers, avec des outils plus innovants pour garantir la performance des services. Il permet aux collectivités d'accéder à tout moment à l'ensemble des données de leurs services pour mieux anticiper et optimiser les conditions d'exploitation. Ils contribuent ainsi à renforcer leur contrôle.



Véritable concentré de technologies intelligentes, dites « SMART », le centre VISIO garantit :

- un meilleur contrôle et une meilleure maîtrise de la ressource ;
- une réactivité accrue grâce à la planification et à l'optimisation des interventions des agents sur le terrain
- une meilleure performance, y compris énergétique, des installations et des réseaux ;
- une protection accrue des milieux naturels grâce aux systèmes experts anticipatifs ;
- un partage renforcé des données avec les collectivités, qui peuvent ainsi fournir une information fluide à leurs habitants et encore mieux maîtriser la gestion de leur patrimoine.

Le Centre d'appels clients régional, une relation de proximité avec les habitants

L'Agence Clientèle, est pour sa part, basée à Dunkerque et dans les territoires des collectivités. Elle pilote les activités relevant des services de proximité auprès des collectivités territoriales et de leurs habitants et gère au quotidien les relations avec les usagers, notamment via le Centre de Relations Client ou les accueils clientèle sur les territoires.



La connaissance affinée des contrats et des spécificités locales permet à nos conseillers clientèle de :

- garantir la meilleure qualité de réponse.
- fluidifier les échanges et réduire les délais de traitement.
- proposer des actions propres à la Région afin d'améliorer la satisfaction client.
- réagir à l'activité locale en temps réel.
- fluidifier les échanges avec les autres services d'une même région.

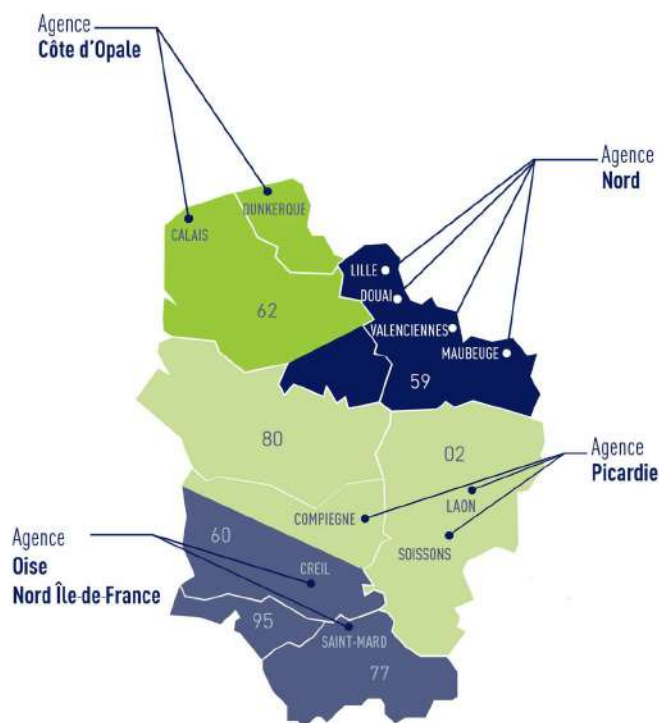
5.1.2 Nos implantations



Depuis 2018, la direction régionale de SUEZ Hauts-de-France est implantée au sein du parc d'activités de la Pilaterie, à Villeneuve d'Ascq.

• 4 AGENCES POUR ETRE AU PLUS PRES DES TERRITOIRES POUR DEVELOPPER LES VILLES DE DEMAIN

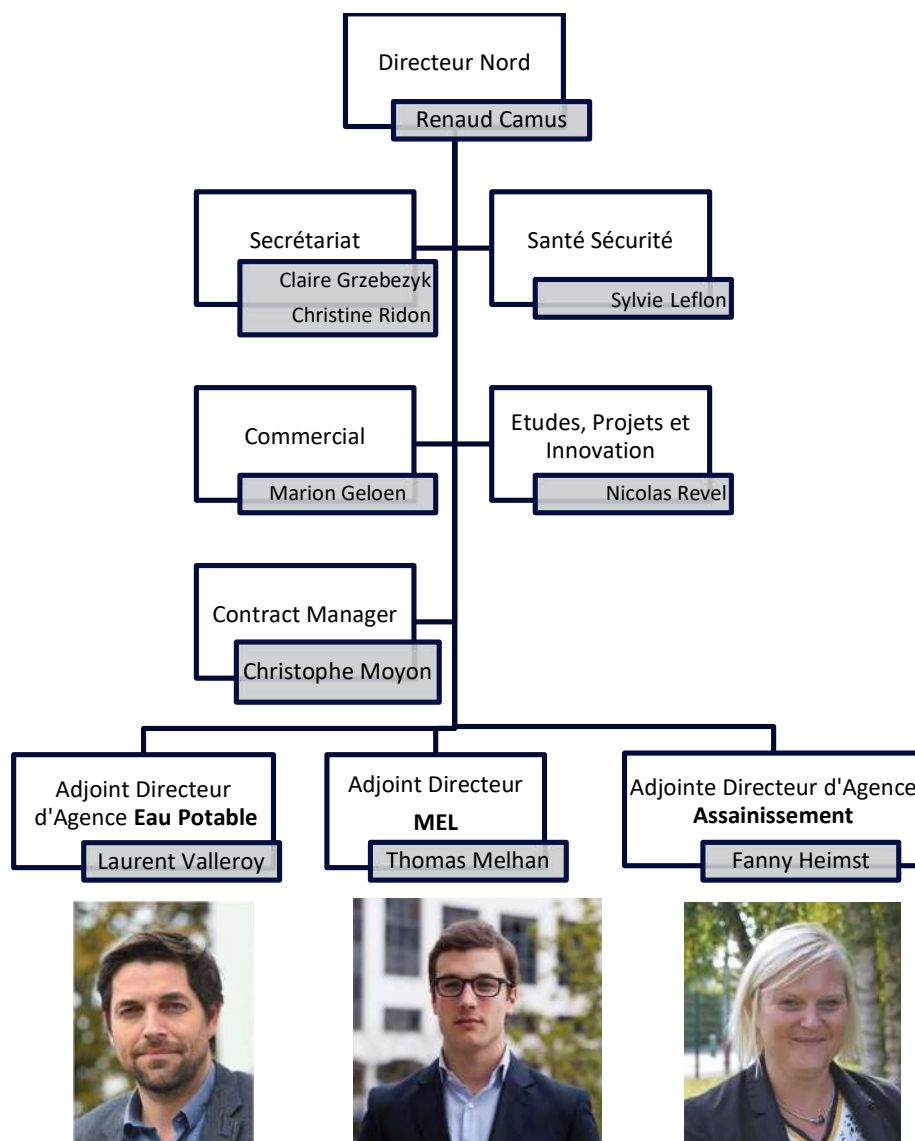
SUEZ est présent en Hauts de France dans les départements de l'Aisne, l'Oise, la Somme, le Nord, le Pas-de-Calais, le Val d'Oise et la Seine et Marne.



5.1.3 Nos moyens humains

L'organisation de l'Agence répond aux exigences des clients : collectivités, industriels, service de l'Etat et consommateurs.

♦ La Direction de l'Agence NORD



L'Agence est organisée en :

- 1 direction « eau » sous la responsabilité de [Laurent Valleroy](#),
- 1 direction « assainissement » sous la responsabilité de [Fanny Heimst](#),
Ces deux directions interviennent sur les territoires du Hainaut, du Denaisis, du Douaisis et de la Sambre Avesnois Thiérache afin de créer davantage de synergie en mutualisant les moyens humains et matériels pour répondre aux attentes et satisfaire les besoins de nos clients et collectivités.
- 1 direction « MEL » sous la responsabilité de [Thomas Melhan](#) pour répondre aux enjeux spécifiques des contrats avec la Métropole Européenne de Lille.

L'Agence bénéficie notamment de l'expertise transversale de :



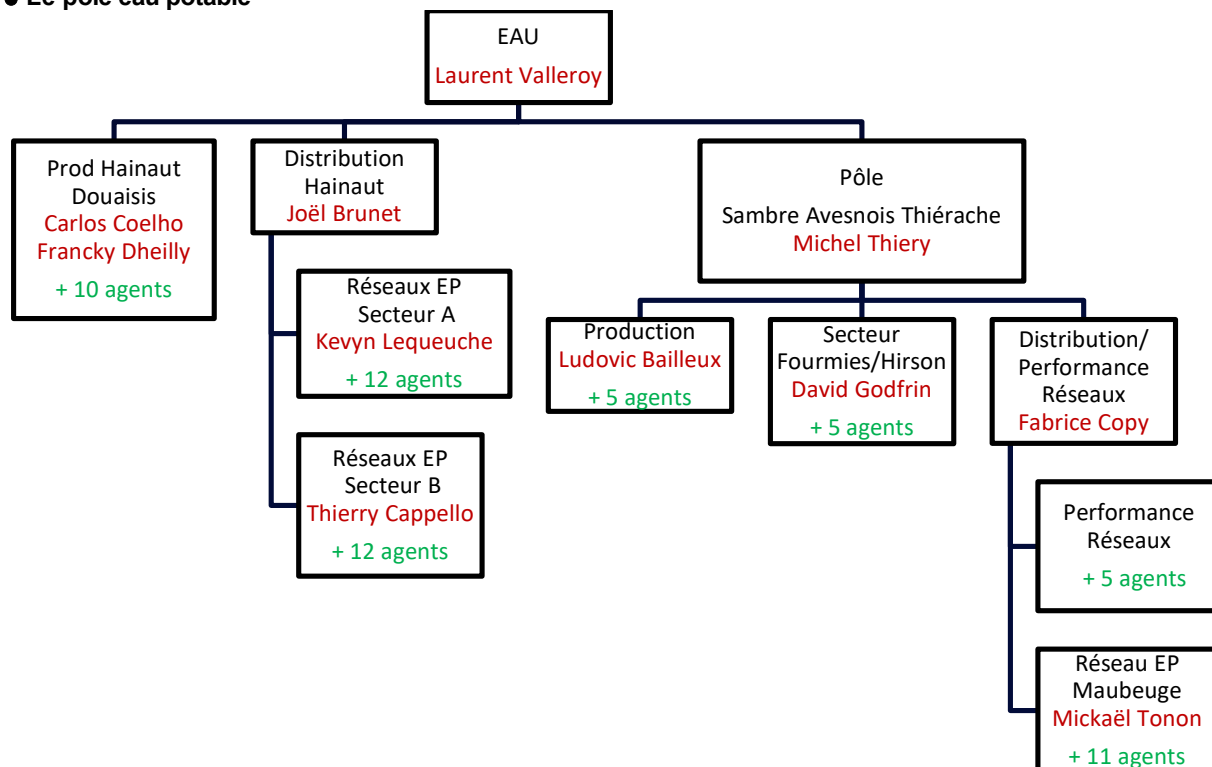
- **Christophe MOYON**, Contract Manager qui prend en charge le suivi des indicateurs internes SUEZ ainsi que des indicateurs et engagements de nos différents contrats pour satisfaire pleinement les attentes des clients.

- **Nicolas REVEL**, Ingénieur Technique en charge des études, projets et innovations. Il apporte son expertise sur les dossiers à forte valeur ajoutée de l'Agence dans les domaines de l'Eau Potable et de l'Assainissement.



- **Marion GELOEN**, Responsable Commerciale en charge de l'élaboration des actes commerciaux (conquête, reconquête et avenantage) et des dossiers de réponses aux appels d'offres (mémoire, chiffrage, propositions de solutions techniques et innovantes). Elle est le garant du respect du plan d'action de développement commercial de l'Agence.

♣ Le pôle eau potable



Qui assure :

- L'exploitation et la maintenance des stations de production et de traitement d'eau potable ;
- L'exploitation et la maintenance des réseaux et des ouvrages qui garantissent la distribution de l'eau potable ;
- Le suivi des travaux neufs, des études et de la performance des réseaux d'eau potable.



Usine eau potable

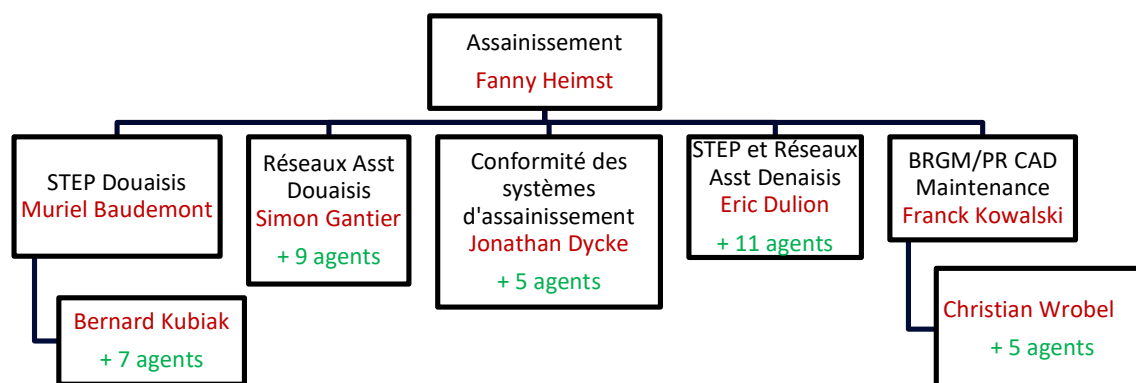


Réseau eau potable



Tx neufs/Etudes/performance réseaux

♣ le pôle assainissement



Qui assure :

- L'exploitation et la maintenance des stations d'épuration qui assurent le traitement des eaux usées et l'évacuation des déchets dans le respect des normes en vigueur ;
- L'exploitation et la maintenance des réseaux et des ouvrages assainissement qui assurent la collecte et le bon écoulement des eaux usées et des eaux pluviales ;
- L'exploitation et la maintenance des postes de relèvement ;
- L'exploitation et maintenance d'installation de récupération d'énergie à partir des réseaux d'assainissement pour chauffer tout type de bâtiment (degré bleu).



Station épuration

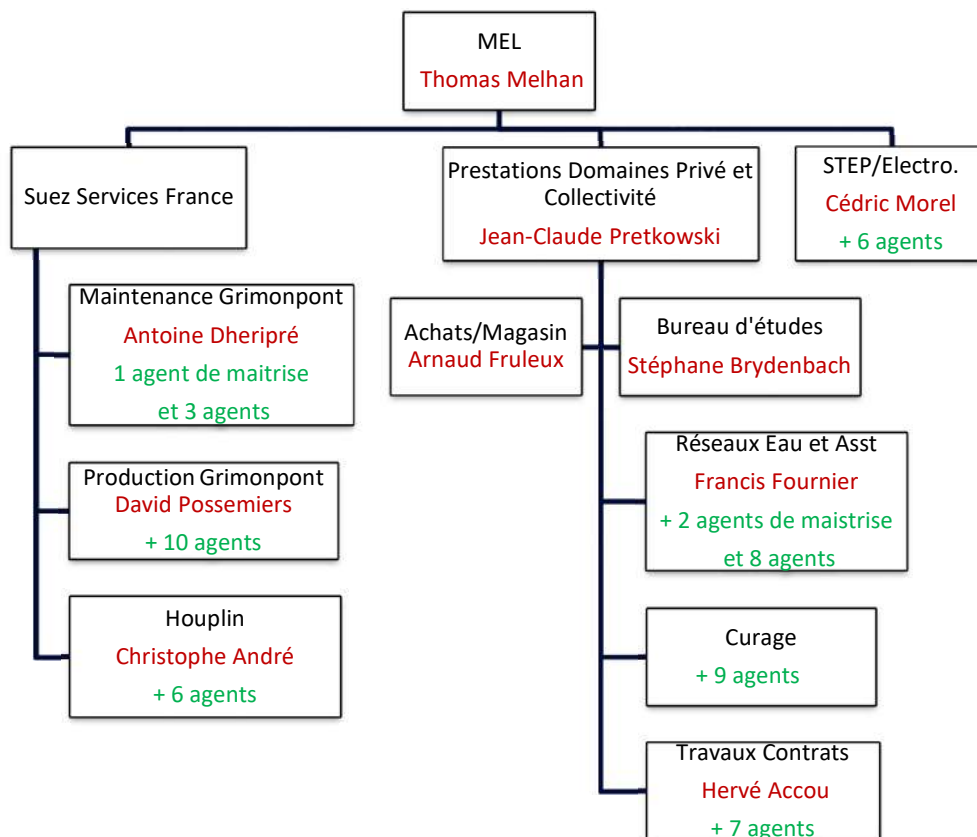


Réseaux assainissement



Poste de relèvement

♣ la direction de la MEL



Qui assure :

- L'exploitation et la maintenance des réseaux et des ouvrages qui garantissent la production et la distribution de l'eau potable ;
- L'exploitation et la maintenance des réseaux et ouvrages d'assainissement et des stations d'épuration ;
- La pose de canalisation d'adduction d'eau – exécution des branchements ;
- La pose et l'entretien de compteurs, vannes, clapets et disconnecteurs, appareils incendie ;
- Des prestations de curage des postes de pompage d'eaux usées et pluviales ;
- Des prestations de fourniture de matériels et pièces de rechange dans le domaine de l'électromécanique, l'automatisme, la métrologie y compris les logiciels spécifiques aux automates sur les stations d'épuration de la MEL.



Station épuration



Disconnecteur



5.1.4 Sécurité et Qualité

UNE PREOCCUPATION MAJEURE DE SUEZ

Les principaux critères de surperformance retenus par SUEZ en 2021 portent sur les thèmes suivants :

- Démontrer l'implication des salariés de terrain dans l'identification des bonnes pratiques, la détection et la résolution de situations dangereuses, l'identification de solutions innovantes, ...
- Accentuer les remontées du terrain et apporter des solutions concrètes pour une amélioration en continue de notre engagement de Santé - Sécurité
- Prendre en compte les facteurs humains et organisationnels dans l'analyse de situations dangereuses, d'accidents ou d'événements à haut potentiel de gravité, ainsi que dans la recherche de solutions et la révision des procédures.

Le déploiement de l'outil **Synergie** pour la saisie et le suivi des **VMS, QHP et remontées de situations dangereuses** sur tablettes, smartphones et PC a été finalisé sur 2021 et remplace les formats papier ou autres supports existants pour un suivi **complet des actions de chacun**.

SANTE – SECURITE

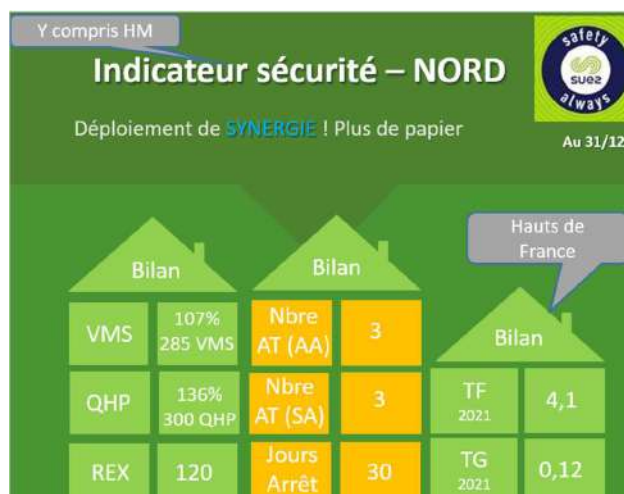
RAPPEL : Challenge SECURITE – bilan trimestriel

- Aucun Accident de Travail avec Arrêt pendant 3 mois consécutifs.
- Réalisation des VMS au **fil de l'eau**
- Retour aux équipes sur les remontées de situations dangereuses (REX, Vigiminute, presque accidents,...) pour une amélioration en continue

Pour rappel, la **Vigiminute** est à réaliser au minimum 1 fois par jour sur tablette ou papier.

Sécurité : l'affaire de tous !
 Taux de Gravité (TG) :
 $\text{Taux de Gravité (TG)} = \frac{\text{Nombre de journées d'arrêt de travail} \times 1000}{\text{nombre d'heures travaillées}}$
 Taux de Fréquence (TF) : $\text{Taux de Fréquence (TF)} = \frac{\text{Nombre d'accident de travail}}{1\,000\,000 / \text{nombre d'heures travaillées}}$





VMS : Visite Managériale de Sécurité / QHP : Quart d'Heure Prévention / REX : Retour d'EXpérience

AT (AA) : Accident de Travail Avec Arrêt / AT (SA) : Accident de Travail Sans Arrêt

challenge sécurité

« 0 » accident avec arrêt



Quand se déroule ce challenge ?

Le challenge débute le **1^{er} septembre 2020** et se terminera le **31 août 2021**.

Qui est concerné ?

Ce challenge s'adresse à tous les salariés (CDI ou CDD) et apprentis appartenant aux Agences et aux opérationnels terrains de la DRC.

Pourquoi un Challenge ?

Parce que la sécurité est notre priorité, l'objectif d'ici fin 2020 est de réduire significativement le nombre d'accidents de nos collaborateurs.

Pour impliquer chacun d'entre nous sur l'atteinte de notre objectif commun, nous lançons ce challenge

Quels sont les objectifs ?

- 1 - Ne pas avoir enregistré d'Accident de Travail avec Arrêt pendant 3 mois consécutifs.
- 2 - Le **management** de chaque périmètre doit **avoir réalisé ses Visites Managériales de Sécurité (VMS)**.
- 3 - Un retour justifié aux équipes doit être réalisé sur les remontées de situations dangereuses (REX, Vigiminute, presque accidents....).

Quelles sont les récompenses ?

30 € bruts par période de 3 mois sous forme de primes versées, exclusivement aux salariés en CDI, CDD et apprentis ayant au moins 1 mois d'ancienneté, deux mois après l'atteinte de la période de référence.

Dès qu'un accident de travail survient, la période de référence recommence le 1^{er} du mois suivant l'accident.

Bilan sur le challenge sécurité pour l'Agence NORD

Le challenge sécurité est à fréquence trimestrielle (Agence Nord : 3 fois validée en 2021)

Zoom sur la MANUTENTION DES TAMPONS

Un Avatar invité aux ateliers parcours tampons

Ce 29 septembre, l'Agence Nord a organisé une journée de sensibilisation aux bonnes pratiques pour manipuler les tampons/plaques sur le site d'Anzin. Parmi les participants, un intervenant de marque : un avatar, qui permet de retranscrire à l'écran les contraintes articulaires et l'activité musculaire d'un technicien en action !



Le 29 septembre 2021 de 8h30 à 16h30, près de 80 techniciens de réseaux « eau potable » ou « assainissement » ont participé par petits groupes à cette journée de prévention où l'innovation technologique était au service de la sensibilisation. Créés en partenariat avec la Santé au Travail Sambre Avesnois et la CARSAT des Hauts-de-France, les ateliers se sont articulés autour de mises en pratiques d'ouverture de plaques et de l'analyse des efforts nécessaires, matérialisés en rouge sur un avatar projeté sur un écran TV.

Pour donner vie à cet avatar lors des ateliers de sensibilisation, Sandy Brice, Agent Technique Réseaux, Référent Métier, était équipé de capteurs qui retranscrivaient en temps réel ses contraintes articulaires lorsqu'il manipulait les différents tampons.

Ces séquences très visuelles, orchestrées par Sébastien Maes, Contrôleur Sécurité de la CARSAT et commentées par l'Ergonome de la Santé au Travail Sambre Avesnois, Sabrina Girard, permettaient de sensibiliser les techniciens à l'importance d'utiliser les bons outils et les bons gestes/postures pour manipuler les tampons grâce à une vue simultanée :

- du technicien qui manipulait les tampons en direct ;
- des contraintes articulaires qui apparaissaient en rouge sur son squelette numérique affiché à l'écran.



Selon Sandy Brice, l'Agent Technique Réseaux, qui donnait vie à l'avatar tout au long des ateliers : « L'avatar, c'est super, c'est très parlant ! Cela peut faire évoluer les choses dans le bon sens pour utiliser les bons outils et les bonnes pratiques. Aujourd'hui, les outils pour ouvrir les plaques ont évolué. Cela permet de mieux comprendre comment bien utiliser l'aimant, dans quelle circonstance, par exemple. »

Parmi les autres participants à l'atelier, Thierry Goutte, Technicien instrumentaliste a apprécié le dispositif : « Voir évoluer l'avatar, c'est intéressant. On voit où se situent les efforts. Cela permet d'identifier les manières d'ouvrir une plaque avec le moins d'efforts possible. C'est important, notamment pour les jeunes qui apprennent le métier. »



Le QHP inventaire outillage

LE QHP INVENTAIRE OUTILLAGE

⇒ KIT OUTILLAGE « MANUTENTION DES TAMPONS »



Quels sont les outils du kit outillage ?

Les principaux outils de manutention, permettant de ne pas suinter ou forcer le tampon avec les mains :



Les outils complémentaires :



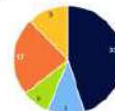
Quelle accidentologie nationale ?

Répartition du nombre d'accidents par Agecnette



Nombre d'accidents par type de risques

- Chocs/et de l'air/et de l'eau
- Chocs/et de l'air/et de l'eau
- Chocs/et de l'air/et de l'eau
- Chocs/et de l'air/et de l'eau
- Chocs/et de l'air/et de l'eau
- Chocs/et de l'air/et de l'eau



Zoom sur nos FLASHS SANTE SECURITE

Les **flashs santé sécurité** sont élaborés par le service santé prévention. Ils sont commentés aux agents par les encadrants lors des QHS. Ils sont également affichés sur les tableaux indicateurs santé sécurité positionnés aux lieux d'embauche.

Flash Santé - Sécurité

Eau France / Région Hauts de France
Agence Nord
19 Avril 2021

#Bonne pratique

Contexte
Sur un chantier d'urgence, autour de la fouille, est rapidement intervenu par la présence d'agents de maintenance. Cela permettrait de sécuriser les agents.
Les agents de maintenance interviennent les risques car ils occupent une position au 1er étage.

Avant

- Tout de travail en hauteur.
- Zone de travail étroite.
- Risques :
- Chute de plan de travail.
- Chute de hauteur (dans la tranchée).

Après

- Mise en Dig Day.
- Tout de travail.
- La fouille de la fouille est sécurisée, et plus sécurisée.

les +

- Surface de montage réduite pour un chantier plus sécurisé.
- Installation d'une zone de sécurité pour monter.
- Orientation de la quantité de déchets à évacuer en fin de chantier.
- Maintenance intervention en cas d'urgence.
- Pas de perte de matériel au sol.

suez

Flash Santé - Sécurité

Eau France / Région Hauts de France
Agence Nord
09 avril 2021

#Accident

Circonstances
Un agent a été touché par un objet lors d'un chantier. Il a été transporté à l'hôpital sans blessure grave et à proximité du lieu de travail.
Il a été constaté la présence de son véhicule. Il a pu se rendre en 15 minutes en ambulance. Quand l'agent a été touché par l'objet, il a pu se rendre en 15 minutes en ambulance. Il a pu se rendre en 15 minutes en ambulance.

Les causes

- Dérangement de la plateforme sur un sol très déformé.
- La présence d'un tas de déchets empêche les risques sur le chantier.
- Changement de la plateforme.

Les conséquences

- Tout de travail pendant une durée dans le chantier.
- Arrêt de 7 jours suite d'une blessure adaptée.

Les mesures à adopter

- Prendre la plateforme sur un sol plat avant de la monter.
- Mettre en Dig Day les déchets des que possible pour un chantier plus propre et sécurisé.
- Tout de travail pendant une durée dans le chantier.

suez

REX

Région Hauts de France
Agence Nord
02 février 2021
N°: 2021 0216

Avant

Contexte
La fouille de la fouille est un chantier de rénovation de structure béton. Après avoir été déposé et les agents doivent monter sur le chantier pour travailler.

Risques
Situation existante une chute de plusieurs mètres, effondrement de tout de travail, explosion de structure béton.

Après

Actions à mener :

- Installation d'une passerelle avec garde corps (entre structure et le chantier de rénovation).
- Changement de l'élément de structure (structure est trop courte).

La fouille a été remplie à 100%.

Présents :

Nom	Signature

Retour aux équipes le :

Par :

Flash Santé - Sécurité

Eau France / Région Hauts de France
17 mai 2021

#Bonne pratique

Contexte
En intervenant dans les réservoirs sur tour, un accident ou un malaise peu arriver. Une intervention rapide et adaptée des secours est nécessaire, c'est pourquoi, il est important pour eux de connaître votre emplacement dans l'ouvrage (notion de hauteur ou de positionnement par rapport à la cuve).

Les mesures à adopter

Lors de l'appel des secours :

- J'indique l'adresse exacte, et **PRÉCISE À QUELLE HAUTEUR SE TROUVE LA VICTIME.**
- J'explique ce qu'il s'est passé.
- Je communique mon numéro de téléphone.
- Je raccroche quand il m'invite à le faire.

les +

- Intervention du Groupement de reconnaissance et d'intervention en milieux périlleux (GRIMP)

POMPIERS 18
APPEL D'URGENCE EUROPEEN 112
SAMU 15

suez





Zoom sur la COMMISSION TECHNIQUE INNOVATION PREVENTION DE L'AGENCE NORD QUI FETE SES 3 ANS

A peine 3 ans après le lancement de la démarche, cette instance créée par l'Agence Nord Eau a vu fleurir une dizaine de projets qui améliorent concrètement la sécurité mais aussi une formidable dynamique participative qui permet de développer la culture sécurité au sein des équipes et avec les parties prenantes externes.



A l'écoute des problématiques et des bonnes pratiques de leurs collègues de l'agence, 25 référents métiers répartis en 5 groupes (déplacements manutention équipements, hauteur, protection thermique et EPI, blindage, vibration outillage) s'attèlent à trouver et partager les meilleures solutions sécurité pragmatiques du moment. Résultat ? 7 projets proposés en 3 ans sont déployés. De la solution très simple d'application à la plus complexe qui a nécessité des tests, des évolutions techniques ou organisationnelles

et une forte sensibilisation des utilisateurs, toutes sont pragmatiques et remportent l'adhésion des collaborateurs qui ont éprouvé les bénéfices des dispositifs :

Flash Santé - Sécurité

Eau France / Région Hauts de France
Agence Nord
12 juillet 2021

#Bonne pratique

Contexte

Dans le cadre de la commission innovation et prévention, des groupes de travail sont formés pour partager autour d'un thème comme le travail en hauteur ou le blindage. Les membres se rencontrent et échangent autour de leur thème dans le but d'améliorer la sécurité de tous. Le groupe « Déplacement, équipements et manutention » a créé et testé des lots de panneaux emboîtables en PVC.

Avant

- Utilisation de panneaux en aluminium.
- Nécessité de choisir les panneaux avant chaque intervention pour éviter l'encombrement du véhicule.

Après

- Création de panneaux emboîtables en PVC. Ils peuvent être posés au sol grâce à un support ou sur une barrière.
- Tests effectués sur différents sites de l'Agence Nord.
- Réalisation d'une vidéo pour présenter et diffuser l'innovation.

les +

- Panneaux légers (permet de réduire les risques liés aux manipulations et de diminuer le poids dans les véhicules).
- Rangement simple permettant de gagner de l'espace.
- Disponibilité de l'ensemble des panneaux dans les véhicules.
- Panneaux composés de plastique recyclable

[Vidéo de présentation](#)

Zoom sur la CULTURE JUSTE

Déployer la culture juste, c'est...

- Renforcer un climat de confiance autour des sujets santé sécurité
- Elaboration d'un plan d'actions sur 3 ans, avec un objectif de seuil à atteindre



Zoom sur la VISITE MANAGERIALE DE SECURITE

VMS : La **V**isite **M**anagériale **S**écurité est une visite de sécurité d'une activité donnée, mobilisant un manager et un collaborateur (visité) ; voire un sous-traitant ou une entreprise extérieure.

Elle vise à encourager les bonnes pratiques et à identifier les écarts pour les corriger rapidement.

La démarche doit favoriser le dialogue, être transparente, concrète et positive. C'est pourquoi cette visite doit être communiquée aux collaborateurs concernés en amont.

Chez SUEZ, la visite sécurité est toujours un MOMENT PRIVILEGIE DE PARTAGE ET DE CO-CONSTRUCTION.



QHP : Le **Q**uart d'**H**eure **P**révention (ex Quart Heure Sécurité) est réalisé par le chef de service, avec son équipe, pour évoquer un sujet de sécurité illustré (ex/ une situation de travail vécue, ou un accident, un presque accident).

REX : Le **R**etour **d'**Expérience est mis en place lorsqu'un agent informe son responsable hiérarchique d'un presque-accident ou d'une situation à risque. Ils décident conjointement des actions correctives à réaliser.

Les REX sont ensuite enregistrés et le suivi de la réalisation des actions mises en place est assuré avec le préventeur qui supervise la démarche.

Les REX peuvent faire l'objet de QHP ou d'actions de communication.



Zoom sur l'objectif ZERO ACCIDENT GRAVE ET MORTEL

La vigiminute

Chez SUEZ, **AVANT DE COMMENCER** ou de **REPRENDRE** toute opération à risques, une **DERNIERE VERIFICATION** doit garantir la sécurité des intervenants.



Avant de commencer une opération, je fais une **VIGIMINUTE** :

je m'assure que les **CONDITIONS D'INTERVENTION N'ONT PAS CHANGÉ** par rapport à ce qui était prévu et qu'il n'y a pas de **NOUVEAUX RISQUES**.



Le droit d'arrêt

Chez SUEZ, nous devons toujours dire **STOP** quand un **RISQUE** n'est **PAS GÉRÉ**. L'opération ne reprendra qu'une fois le risque **MAITRISÉ**.



Quand ma situation de travail change, de **NOUVEAUX RISQUES** peuvent apparaître.

J'ARRÊTE ce que je fais dès que je ne travaille plus en sécurité.



Zoom sur nos REGLES QUI SAUVENT

Les **règles qui sauvent** sont régulièrement revues lors des « QHP ».

Elles sont **transmises** à l'ensemble du personnel (terrain et administratif), ainsi qu'aux entreprises extérieures et sous-traitants.

Les règles qui sauvent sont affichées sur les lieux d'embauche.



Zoom sur les ZONES D'ACCES RESTREINT (ZAR)



5.1.5 Nos moyens matériels

Eaux du Nord dispose de moyens propres qui peuvent être mise à disposition des équipes du réseau en cas de besoin : caméra jonc, des pompes thermiques de 60 m³/h à 400 m³/h, des compresseurs, du matériel de nettoyage haute pression, 2 remorques de transport et 2 barques, barrages flottants, ballons obturateurs, ...

5.1.6 Nos moyens logistiques

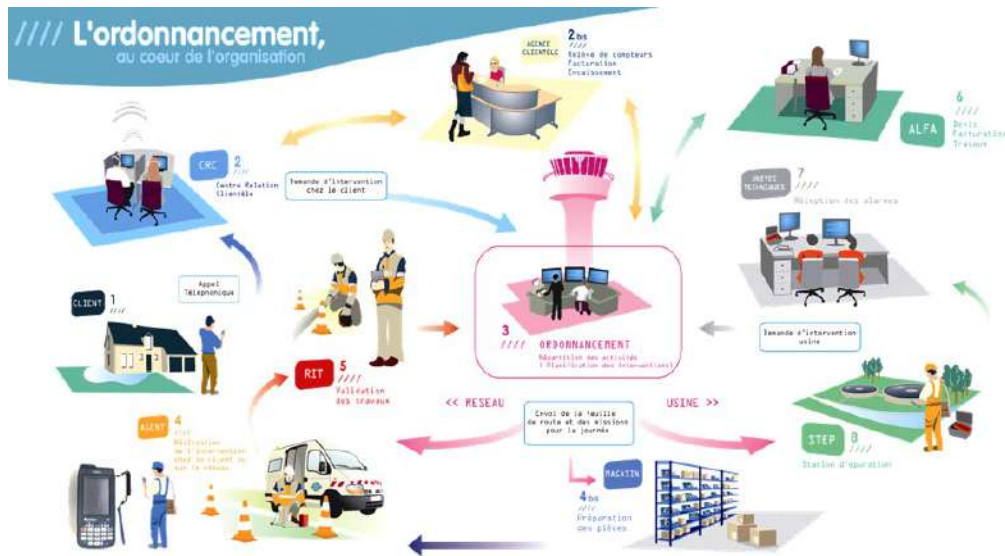
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

5.1.7 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Partenaire engagé auprès des collectivités, des industriels et des citoyens, SUEZ mobilise l'ensemble de ses parties prenantes pour réussir la transition environnementale, en développant des modèles d'économie circulaire et en innovant pour anticiper les exigences du futur.

Fières de leurs métiers et fortes de leurs valeurs, les équipes de SUEZ implantées sur tous les territoires en France métropolitaine et en Outre-Mer façonnent un environnement durable, dès maintenant.

Lancé en 2019, « Shaping 2030 », le nouveau plan stratégique de SUEZ a pour objectif d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.

SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

Une performance au service de tous, pour préserver les éléments essentiels de notre environnement

SUEZ conçoit des solutions concrètes et résilients à impact positif sur l'eau, l'air et la terre

Le plan stratégique « SUEZ 2030 » vise à positionner le Groupe face aux opportunités et défis de la décennie, et à accélérer sa contribution.

SUEZ interagit avec un monde en pleine mutation qui nécessite d'engager des actions concrètes dès maintenant pour construire ensemble un environnement durable.

SUEZ anticipe notamment le développement de l'économie circulaire, l'émergence de nouveaux modèles, l'augmentation de la réglementation, ainsi qu'une prise de conscience grandissante des citoyens face à la crise climatique et la dégradation de l'environnement.

Une démarche d'innovation sociale en France

La démarche d'innovation sociale de SUEZ en France repose sur un socle de trois convictions :

- Il ne peut y avoir de transition écologique si les populations fragiles ne sont pas prises en compte.
- Le développement de l'économie circulaire passe par la collaboration entre des acteurs différents, et SUEZ joue un rôle de catalyseur en travaillant efficacement avec les entrepreneurs sociaux.
- Les collaborateurs sont un levier formidable pour démultiplier l'impact positif de SUEZ : la formation leur permet de s'engager efficacement.

Cette démarche conduit à des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone et développe la collaboration avec des acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire.

SUEZ certifié Top employeur 2020

SUEZ figure cette année encore dans les 89 entreprises françaises certifiées par le Top Employers Institute.

Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et d'être ainsi à même de mieux accompagner la gestion durable et intelligente des ressources dans un contexte de changement climatique.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 ODYSSEE : notre système d'information Clientèle



Eau France

L'outil de gestion clientèle s'appelle Odyssee et est utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...). Il permet :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de partager de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

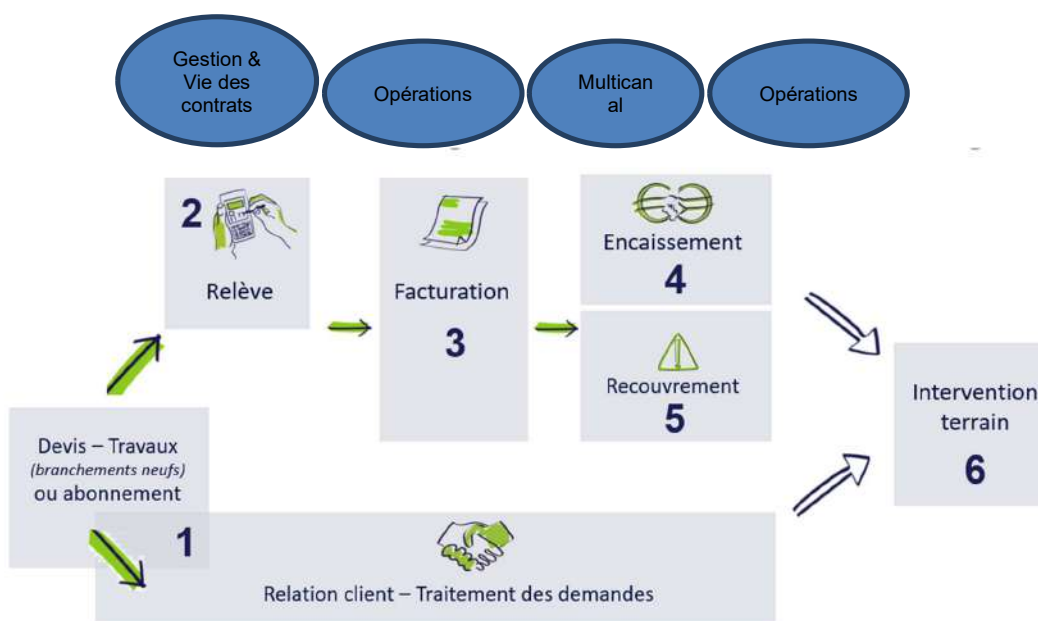
5.2.2 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

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

Notre relation client est axées sur la connaissance client :

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

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



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

Département Multicanal : Il traite les demandes clients et propose des services additionnels. Les collaborateurs engagés sont garants de la satisfaction client. Ce département est composé de 2 services :

- Traitement de la demande : service qui traite l'ensemble des demandes client de bout en bout quel que soit le canal de communication.
- Qualité et Performance : service support qui garantit la performance de notre organisation et la satisfaction client

Département Opérations : Ils sont responsables des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle. Ce département est composé de 3 services :

- Support aux Opérations : service qui assure l'organisation, la gestion et le suivi des interventions terrain dans le but de satisfaire nos clients et optimiser le coût client.
- Projets : service qui pilote et coordonne les projets en lien avec le comptage (télérelève, radiorelève, ...) de l'appel d'offre à la livraison du projet dans le respect des coûts, qualité et délais.
- Interventions chez le client : service qui intervient chez le client

Département Gestion et vie des contrats : Ils sont garants de l'exhaustivité et de la correcte facturation DSP, travaux et prestations de services, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement. Les 4 services qui le composent sont les suivants :

- Pilotage : service qui est garant de la bonne application des contrats. Il collecte, renseigne ou fait paramétrer, met à jour les données des contrats et des tarifs. Il facture les clients/contrats spécifiques.
- Facturation : service qui s'assure de l'exhaustivité de la facturation du portefeuille client confié et des volumes consommés, dans le respect des contrats.
- Devis Facturation Travaux : service qui administre les activités travaux et Prestations de Service. Il initie les abonnements des prises neuves.
- Encaissement/ Recouvrement : service qui assure et affecte les encaissements au jour le jour, engage les actions de recouvrement sur toutes les factures dans les plus brefs délais et en mesure l'efficacité économique.
- Reporting, performance et support Commercial : service qui :
 - o est garant de la qualité/fiabilité de la donnée et du reporting en synergie avec les autres services de la Région.
 - o anime la performance des processus de la Relation Client.

- accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées. Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.

Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndics, bailleurs, professionnels...)

La satisfaction client est la concentration des efforts de tous les collaborateurs quelle que soit leur métier au sein de SUEZ Eau France, organisés autour de 6 missions :

- 1- **Mesurer et maîtriser les consommations d'eau**
- 2- **Faciliter la relation avec nos clients**
- 3- **Optimiser la gestion client**
- 4- **Accompagner les clients fragiles**
- 5- **Informier et alerter nos clients**
- 6- **Ecouter nos clients pour nous améliorer**

5.2.3 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

- **LA RELEVÉ : UN RELEVÉ DES COMPTEURS OPTIMISÉ**

- Les releveurs : des équipes dédiées & expérimentées, formées aux règles de sécurité
SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés exclusivement au relevé des compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
 - le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
 - l'enrichissement de la base de données d'informations de terrain (localisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
 - une réponse adaptée aux questions des clients.
-
- Planification de la relève : la fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.
-
- Annonce de la relève aux abonnés et compte-rendu de relève :

Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier, mail ou d'un SMS d'informations aux clients avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

Relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le / /

☐ En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau

Afin de recevoir une facture basée sur votre consommation réelle, merci de relever les chiffres sur fond noir ou blanc qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous, et de nous les communiquer dans les 24 h après notre passage :

Soit par internet sur www.toutsurmeneau.fr dans l'espace « mon compte en ligne »

Soit par téléphone en appelant le 0 977 408 408 Appel non surtaxé

Référence client : _____

☐ En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau

☐ Nous n'avons constaté aucune anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie :

- ☐ Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmeneau.fr)
- ☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier
- ☐ Nous allons intervenir

Compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le / / pour :

☐ Peser votre compteur

☐ Ouvrir votre branchement

☐ Relever votre compteur

☐ Peser ou maintenir le système de télévolumes de votre compteur

☐ Fermer votre branchement suite à votre demande

☐ Retirer votre compteur

☐ Remplacer votre compteur

Index ancien compteur : _____

Index nouveau compteur : _____

☐ Autre : _____

Référence client : _____

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie :

- ☐ Vous n'êtes **pas abonnée** à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation. À défaut, nous serons contraints de suspendre la fourniture d'eau.
- ☐ Il y a une **fuite d'eau**. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

Vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au

0 977 408 408*

*appel non surtaxé

- Dépose d'index par les abonnés (via le portail de dépose d'index sur photo, le compte en ligne, ou le téléphone).

Depuis Janvier 2021, Eau France diversifie ses moyens de relève en proposant à ses clients d'envoyer une photo de leur compteur. La photo compteur est la dernière méthode d'acquisition des index et de contrôle digital des actifs.

Le principe est simple : L'utilisateur effectue lui-même sa relève en déposant une photo de son compteur avec l'index de consommation via un parcours client dédié dans TSME.

- Dépose d'index par les abonnés (via le compte en ligne ou le téléphone, saisie d'index seul sans photo)

Lorsqu'un compteur n'a pas pu être relevé depuis plus de 2 ans une prise de rendez-vous est organisée avec le client pour relever l'index.

Afin d'assurer la justesse et l'exhaustivité des volumes relevés, les actions suivantes sont effectuées au moment de la relève :

- un contrôle de l'évolution de la consommation d'eau du client
- un contrôle du fonctionnement du compteur
- une vérification du joint après compteur
- le plombage
- le calibrage

- **COMPTEUR D'EAU COMMUNICANT : ON'CONNECT**

La télérelève des compteurs permet au client :

- D'être alerté par e-mail, SMS ou courrier en cas de fuite ou de surconsommation
- D'être facturé en fonction des consommations réelles et non estimées, pour plus de transparence.
- De ne plus être dérangé par la relève des compteurs
- De suivre les consommations d'eau en direct sur internet pour faire des économies

- **ACTIONS DE SENSIBILISATION AUX ECONOMIES D'EAU**

Sur le site internet toutsurmoneau.fr sont présentés les clés pour comprendre sa consommation en fonction des différents usages, la comparer avec celle de foyers similaires et maîtriser son débit et sa consommation d'eau chaude pour faire des économies d'eau et d'énergie.

- **PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET**

De nombreuses actions de sensibilisation sont déployées sur les territoires, en partenariat avec les acteurs locaux :

- Dans les écoles auprès des enfants
- Grâce à des ateliers collectifs organisés au sein d'associations
- Avec les bailleurs sociaux auprès des ménages ayant de fortes consommations d'eau
- Mise en place dans certaines régions d'observatoires sur le goût de l'eau impliquant la société dans une démarche participative locale

5.2.4 Faciliter la relation avec nos clients

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



Zoom sur les contacts téléphoniques :

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

- **Suivi et traçabilité du traitement des demandes**

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

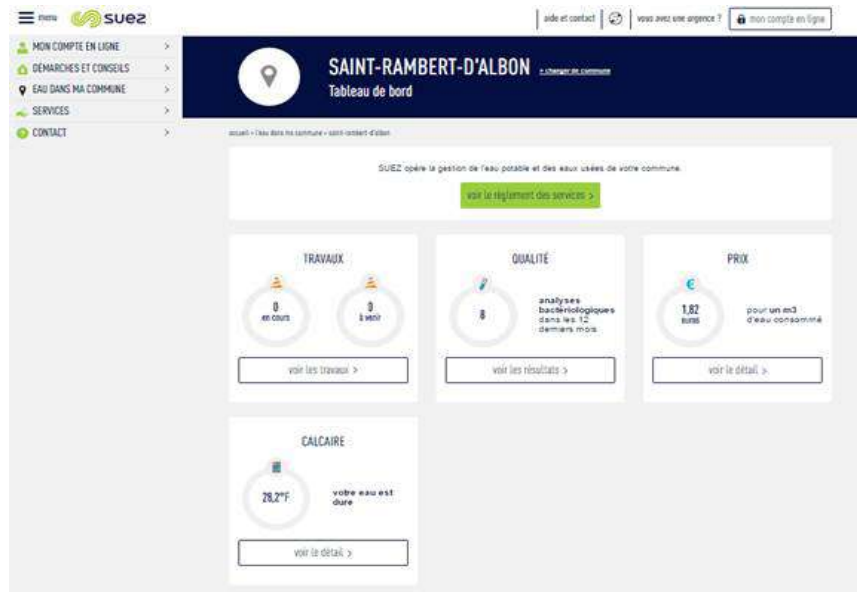
• **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

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

En 2021, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli en moyenne 355 000 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

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

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



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

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



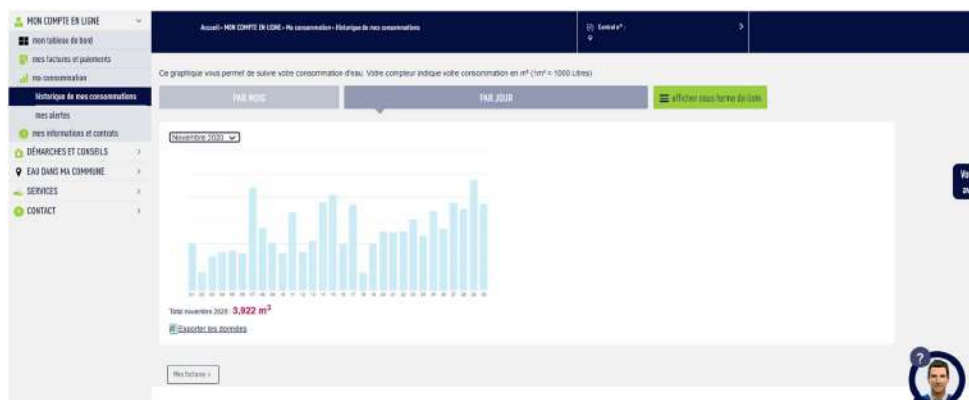
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Evaluer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par carte bancaire ou e-tip,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription ou résiliation au service e-facture.
 - formulaire de demande d'abonnement
 - formulaire de résiliation d'abonnement
 - télécharger une estimation de devis branchement neuf

-formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)

- Des **échanges possibles** avec le service client via les différents canaux de contact :
 - un formulaire de contact en ligne,
 - un conseiller virtuel « Olivier » qui répond aux questions des clients
 - le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

- **ACCUEILS PARTAGES**

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

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

5.2.5 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

- **DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)**

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

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

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

- **MENSUALISATION**

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

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

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

- **ENCAISSEMENT**

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

- **RECouvreMENT**

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

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

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

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

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

5.2.6 Accompagner les clients fragiles

SUEZ Eau France souhaite permettre à toutes les personnes, y compris les personnes en situation de fragilité, d'avoir accès à tous les services de l'eau, c'est-à-dire à l'eau en tant que telle mais aussi aux informations et services disponibles. Plusieurs services ont été mis en place :

- DEMARCHE EAU EQUITABLE** (tarification sociale multicritère, fonds de solidarité supplémentaire, chèque eau)



- PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET HANDICAPZERO :**

L'association HandiCaPZéro assure la traduction en braille ou caractères agrandis des factures et des livrets d'accueil des clients SUEZ aveugles ou malvoyants.



- PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET ACCEO :**

SUEZ permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'accéder par téléphone à ses services. ACCEO s'appuie sur une plateforme qui met en relation la personne sourde ou mal entendante avec un interprète ou un transcripteur traduisant la demande en temps réel à l'agent clientèle de SUEZ.



- PARTENARIAT ENTRE SUEZ EAU FRANCE ET PIMMS MEDIATION :**

Les PIMMS Médiations sont des lieux d'accueil/ interfaces de médiation entre les populations et les services publics/entreprises. Ils permettent une médiation sociale en rendant accessibles à tous les services nécessaires à la vie courante comme l'accès à l'eau. L'objectif est d'être au plus près des clients les plus fragiles en les accompagnant dans leurs démarches et en les orientant vers les bons interlocuteurs.

5.2.7 Informer et alerter nos clients

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

- Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - Le compte en ligne

- b. L'e-facture (ou facture électronique)
- c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
- d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
- e. La dépose d'index en ligne

2) Promotion des services payants via le canal téléphone et web (TSME)

- a. Gamme de solutions assurance/assistance DolceO
Une gamme de 4 solutions selon le type d'habitation de l'abonné (maison ou appartement) et son statut (propriétaire ou locataire). La gestion de la Relation Client est opérée pour ce service contractuel renouvelable annuellement par notre partenaire Homeserve.
- b. Service de dépannage à domicile Répar&O : dépannage plomberie essentiellement mais aussi gaz, électricité et serrurerie

Suez a un devoir de conseil pour proposer à ses clients ce type de services. Ces services sont attendus par nos clients abonnés de la part de Suez (légitimité du fournisseur d'eau à proposer ce type de service), comme le démontre chaque année le baromètre de satisfaction clients particuliers national Ifop annuel.

Ces services sont proposés en rebond téléphonique sur appel entrant de nos clients dans l'ensemble de nos plateaux internes et externes.

3) Information sur :

- a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...) ;
- b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
- c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
- d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....

4) Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :

- a. Notification par mail de l'émission et de la mise à disposition de la facture d'eau sur le compte en ligne
- b. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant).
- c. Annonce et compte rendu des actions Suez concernant la relève et les changements de compteur
- d. Confirmation de RDV avec un technicien et rappel de rendez-vous 48h avant
- e. Envoi d'un mail et d'un sms pour la prise de RDV en ligne

5) Amélioration de la qualité relationnelle par :

- a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux etc), courrier.
- b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique)
- c. Des informations sur la gestion des données personnelles
- d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...



> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret)

bienvenue chez SUEZ !

Je gère mon abonnement et je maîtrise mon budget

Comment est calculé le prix de mon eau ?

Le prix de l'eau est fixé par la commune.

Il est décomposé en fonction des services et des services nécessaires au traitement, au traitement, à la distribution et à l'assainissement des eaux usées. Il comprend également des taxes et redevances imposées par l'État.

La production d'eau potable	La distribution des eaux usées	Taxes et redevances
46 % du prix	34 % du prix	20 % du prix
Ce coût englobe les investissements, la maintenance et les installations, l'exploitation des usines.	Ce coût englobe la collecte des eaux usées, leur transport, l'épuration et enfin le traitement des effluents.	Ces taxes sont destinées à financer les investissements en faveur de l'eau. Elles sont réparties en fonction de la taille de la commune et de son rôle.
Entretien et pompage à la source	Collecte des eaux usées	Épuration
Balancement et contrôle de la qualité de l'eau	Implémentation en réseau d'assainissement	Taxes de maintenance
Distribution jusqu'aux abonnés	Relevé des compteurs	Création de nouvelles installations

Pourquoi son prix n'est-il pas le même dans toutes les communes ?

Il varie en fonction :

- De la composition du sol (sableux, calcaire, etc.)
- Des caractéristiques du territoire (taille, densité, etc.)
- De la densité de la population

Recherchez votre site : www.toutsarmoneau.fr

suez

Comment mieux maîtriser mon budget ?

Je gère mon contrat en ligne en consultant www.toutsarmoneau.fr et en consultant les tarifs en vigueur, mon livret ou via tablette.

Je suis ma consommation Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique Je consulte et consulte Grâce à l'échelle de consommation par mètre cube par jour : - Je consulte mes consommations dans la rubrique mes compteurs en ligne - Je consulte, en temps réel, mes consommations depuis l'application mobile - Je consulte mon état de compte de l'eau ou de mes consommations	J'échelonne mes dépenses - Je consulte pour la mensualisation pour mieux maîtriser mon budget - Je consulte le paiement de mes factures d'eau sur l'application et propose un échéancier pour connaître la date et le montant de chaque prélèvement mensuel - Je consulte dans la rubrique mes compteurs en ligne
Je surveille mes installations et mon compteur - Je consulte la rubrique consulter et consulte - Je consulte des conseils pour protéger et surveiller mes installations (piscine, système de chauffage, etc.)	Je commande une intervention et je m'assure en cas de besoin - Je consulte les services de réparation et d'assistance - Je consulte dans la rubrique service

Je gère mon contrat en ligne sur www.toutsarmoneau.fr

- Je consulte des informations et des relations :

- actualités globales et spécifiques à ma commune,
- gestion de mon compte de suivi de ma consommation,
- requêtes de paiement et conseils en cas de difficultés de paiement,
- des gestes simples en ligne,
- des démarches, assistance et assistance

- Je consulte des questions à mon responsable virtuel Océane.
- Je consulte le service de dépôt de plainte de consommation sur mon compte en ligne**.

Je profite de services accessibles à tous

ACCIO

Clients abonnés au traitement : service client gratuit. ACCIO propose la tarification instantanée de la facture. La facture est intégrée en temps réel dans les pages de la facture. La facture est complétée (sans d'avis sur toutsarmoneau.fr).

Service Client

Clients abonnés et abonnés : service client gratuit. ACCIO permet de consulter les factures dans un format accessible aux personnes handicapées. Les abonnés peuvent également appeler leur service client au 0977 488 428.

suez



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

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

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

5.2.8 Ecouter nos clients pour nous améliorer

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

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

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

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

En moyenne, **1 300 interviews**.

Le baromètre de satisfaction national évalue :

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

Le baromètre de satisfaction régional évalue :

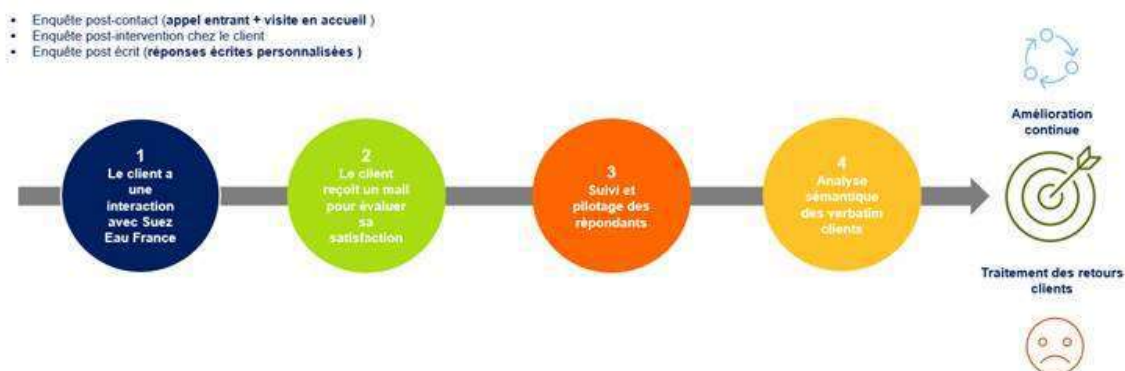
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact** téléphonique et à l'accueil physique avec un chargé de clientèle. Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),
- **Enquête post-écrit** (sauf pour Bordeaux Métropole) pour évaluer la qualité et le traitement des réponses personnalisées adressées à nos clients par courrier ou par mail

- Enquête post-intervention afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,



- **TEST NOUVEAUX SERVICES AUPRES DE NOS CLIENTS POUR AJUSTEMENT AVANT LANCEMENT**

AVANT LANCEMENT SUR LE MARCHÉ NATIONAL D'UN NOUVEAU SERVICE, NOUS REALISONS TOUJOURS UN TEST SUR UNE REGION POUR VERIFIER QUE LE SERVICE CONVIENT BIEN AUX BESOINS ET FONCTIONNE CORRECTEMENT, L'AJUSTER SI NECESSAIRE AVANT DE LE DEPLOYER AU NIVEAU NATIONAL.

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

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

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

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

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

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

 SUEZ s'engage auprès de vous ! CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS 	
 ENGAGEMENT SERVICE CLIENT	
1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	• Nous vous proposons une relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsumoneau.fr et sur votre compte en ligne. • Nous répondons à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier. • En situation de handicap nous mettons à votre disposition des services adaptés pour que vous puissiez gérer votre contrat d'eau en toute autonomie (plateforme spécifique pour les sourds et malentendants, facture en braille et caractères agrandis pour les déficients visuels).
2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS	• En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau. • En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT	• Nous recherchons des solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (sohénancier, aides CCA3, Fonds de Solidarité Logement etc.).
 ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT	
4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	• Nous vous envoyons un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service client. • Nous prenons en compte vos commentaires dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et de nos solutions.
 ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU	
5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	• Des contrôles réguliers de la qualité de l'eau sont assurés par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	• Nous vous informons sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, odeur etc.) : informations en ligne sur notre site www.toutsumoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Nous vous envoyons une présentation de la qualité de l'eau une fois par an avec votre facture. Celle-ci est également affichée dans votre mairie.
 ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT	
7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER	• Nous mettons à votre disposition : - des conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau), - un suivi de votre consommation sur votre compte en ligne pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations. • Si votre commune a fait le choix de la télérelève vous êtes alertés de toutes suspicions de fuite ou en cas de surconsommation.
8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC	• Nos équipes techniques sont disponibles 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences. • Lors d'un incident sur le réseau d'eau de votre quartier nous intervenons au plus vite pour limiter les dégâts.

5.3 Notre système de management

LA CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

NOTRE VISION

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

Le marché de l'eau connaît ces dernières années des évolutions majeures sous l'effet de la réforme territoriale notamment. Notre marché est devenu plus fluide, mais également plus concurrentiel.

Les collectivités et l'ensemble de nos clients ont toujours des attentes fortes en matière d'expertise technique, mais la gouvernance est désormais au cœur de leurs préoccupations, afin de leur permettre d'exercer pleinement leur rôle de maître d'ouvrage, décisionnaire de la stratégie des services de l'eau et de l'assainissement sur leur territoire.

Une évolution forte de ces stratégies est de ne plus être tournées uniquement sur des enjeux techniques et environnementaux : elles donnent désormais un rôle central aux citoyens, qui ne sont plus de simples usagers de l'eau, mais de véritables parties prenantes.

Ainsi, la solidarité envers les publics fragilisés et les attentes en matière de services connectés, sont des enjeux forts de nos contrats.

Ces dernières années, marquées par la pandémie de COVID, ont également montré le caractère essentiel de nos métiers pour affronter une crise sanitaire. Si l'eau et l'assainissement sont des services tellement évidents que leur valeur en était presque oubliée et leur coût remis en cause, **la crise a montré, notamment dans nos territoires ultra-marins, l'importance vitale d'entretenir ce patrimoine et d'assurer la continuité du service.**

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

Les enjeux environnementaux ont un impact conséquent sur la ressource et les milieux aquatiques mais aussi sur notre manière d'opérer au sein des territoires en tant que contributeur à la transition écologique.

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

Ces défis sont majeurs et l'urgence à y répondre en proposant, aux côtés de l'ensemble des parties prenantes, des solutions innovantes et adaptées aux spécificités locales, constituent une réalité désormais pressante.

Le changement d'actionnaire vécu par SUEZ en 2021-2022 n'entame en rien sa capacité à répondre à ces défis.

Au contraire, tout en conservant l'ensemble de ses métiers et de ses pôles d'excellence, en particulier sur le territoire français, SUEZ a gagné en agilité.

Ses collaborateurs ont eu l'occasion de démontrer leur attachement à l'entreprise, à ses valeurs, et leur engagement n'en est que plus fort autour de l'ambition du groupe :

- **Être un leader agile et innovant dans le domaine des services à l'environnement**
- **Développer une proposition de valeur différenciante, centrée sur les attentes de nos clients**
 - **Faire de la ressource en eau un pilier du développement durable et de la résilience des territoires**

Cette vision repose sur trois piliers structurants :

➤ **Notre expertise technique.**

C'est notre ADN, notre culture. Nous continuons de la développer pour accompagner les collectivités, comme nous avons su le faire depuis 150 ans.

➤ **Notre capacité à apporter des solutions adaptées aux besoins, quelles que soient les modalités contractuelles.**

Celles-ci ont fortement évolué et vont continuer à évoluer. Nous devons répondre aux attentes de nos clients et les anticiper en leur apportant les meilleures solutions, spécifiques, parfois sur-mesure.

➤ **Notre ancrage territorial, cet attachement que nous avons depuis toujours d'être un acteur local.**

Nous sommes un des catalyseurs de l'intelligence collective locale, au service du développement durable du territoire.

Les ambitions des territoires où nous opérons sont aussi les nôtres, car nous y vivons.

Ces trois piliers sont le trait d'union de notre histoire, ils seront le socle de notre avenir.

NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT ISO 9001

C'est autour de cette vision et de nos trois piliers structurants que nous avons développé un système de management de la qualité certifié ISO 9001, sur tout le périmètre national de SUEZ Eau France.

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

Nous avons fait évoluer notre système de management en 2021 pour mieux faire apparaître et renforcer :

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

Nos objectifs fondamentaux sont les suivants :

- **Générer et entretenir la confiance de nos clients, collectivités, industriels et citoyens**
- **Développer la compétitivité de nos offres**
- **Permettre à chaque collaborateur de s'engager et s'épanouir au travail, en sécurité**

Nos objectifs opérationnels découlent de nos fondamentaux :

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

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- La production et distribution d'eau potable
- La collecte et le traitement des eaux usées et des eaux pluviales
- La réalisation de travaux neufs en eau potable, eau industrielle et assainissement
- La gestion de réseaux d'irrigation et de milieux naturels lacustres, portuaires, marins
- La gestion des installations et des actifs du patrimoine
- La gestion de la relation clients consommateurs
- Les services d'ingénierie en eau et assainissement
- Les prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau

NOTRE CERTIFICAT ISO 9001



Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

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

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

ISO 9001:2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 - 0011282

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

Le Système de Management concerne :

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

Certificat en cours
Date d'expiration
Niveau de certification

13 Décembre 2021
13 Décembre 2024
ISO 9001

Prochaine approbation :
ISO 9001 - 27 Juin 2024



Paul Graff

Area Operations Manager, Europe

Emis par : LRQA France SAS



LRQA Group Limited, la société mère autorisée à représenter l'ensemble des sociétés du groupe LRQA, est accréditée par le Comité Français de l'Accréditation (Cofrac) pour la certification ISO 9001:2015. LRQA France SAS est une filiale de LRQA Group Limited. LRQA France SAS est accréditée par le Comité Français de l'Accréditation (Cofrac) pour la certification ISO 9001:2015. LRQA France SAS est accréditée par le Comité Français de l'Accréditation (Cofrac) pour la certification ISO 9001:2015.

Page 1 of 3

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE

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

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

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

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

NOS AXES D'ACTION

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

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

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

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

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

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

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

NOTRE CERTIFICAT ISO 50001



POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (ISO 45001, MASE) en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

Pour les sites ISO 14001 : certification ISO 14001 assainissement Hauts de France

Nous avons intégré la certification ISO 14001 déployée sur votre périmètre, dans la certification **ISO 14001 de notre multisite assainissement Hauts de France** en juin 2020.

Ce nouveau certificat traduit notre volonté d'améliorer les pratiques issues de l'expérience des exploitants de la région : la revue de direction de votre périmètre est consolidée à l'échelle de la région.

Cette démarche :

- S'inscrit dans le cadre de la protection de l'environnement, et contribue fortement à la prévention des pollutions et risques, sans se substituer aux obligations réglementaires qui se situent sur un autre plan ;
- **Est un signe fort supplémentaire de l'implication de la Collectivité** dans la protection de l'environnement et donc un vecteur d'image important ;
- **Favorise une amélioration progressive et en continu** des installations et des équipements
- **Assure le développement d'un véritable outil de dialogue**, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...
- Elle est un outil de **maîtrise des coûts** car le système de management environnemental permet de prévenir les incidents et de minimiser leurs impacts grâce aux actions de prévention. Il permet aussi

d'économiser sur les consommations (énergie, réactifs...) et la gestion des sous-produits, par la mise en place de procédures adaptées, notamment par l'analyse du cycle de vie (version 2015 de la norme). Elle favorise la mobilisation des collaborateurs, et fédère les personnels impliqués dans le projet. Elle permet l'anticipation des problématiques environnementales et de développement durable.

5.3.1 Les certifications spécifiques au contrat

Depuis janvier 2017, DOUAISIS AGGLO et SUEZ Eau France travaillent conjointement pour bâtir un nouveau Système de Management Environnemental (SME) en respect avec les exigences de la norme ISO 14001 version 2015.

- **9 process assainissement certifiés ISO 14001 en Hauts-de-France.**
Malgré la pandémie, les audits multisites Assainissement des Hauts-de-France ont été menés en 2020. Habituellement resserré sur deux semaines, le planning des audits s'est exceptionnellement étendu de mai à octobre et a privilégié le distanciel.
- **La certification nationale ISO 50001 a été renouvelée également.**



Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are individuals and companies, identified in this issue as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense incurred by or for the provision of information or advice in this document or otherwise provided, unless that person has agreed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded to the extent permitted by law in the relevant jurisdiction. LRQA Group Ltd, 90, Broad Street, London W1D 7EY, UK. Registered in England. Company No. 02070838. Registered office: 90, Broad Street, London W1D 7EY, UK.

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are individuals and companies, identified in this issue as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense incurred by or for the provision of information or advice in this document or otherwise provided, unless that person has agreed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is excluded to the extent permitted by law in the relevant jurisdiction. LRQA Group Ltd, 90, Broad Street, London W1D 7EY, UK. Registered in England. Company No. 02070838. Registered office: 90, Broad Street, London W1D 7EY, UK.

SUEZ est engagée dans une démarche de protection de l'environnement, sur votre territoire, grâce à une gestion préventive du risque environnemental.

Sur ce périmètre, la certification ISO 14001 requiert une démarche locale de collaboration afin de déterminer les engagements structurants de la politique environnementale.

Très similaire à la norme de management de la qualité, l'ISO 14001 repose sur l'amélioration continue. Le système de management ISO 14001 version 2015 qui est déployé sur le périmètre contractuel vous garantit :

- Une limitation des impacts environnementaux liés à l'exploitation des ouvrages mais aussi à nos activités au travers de l'analyse environnementale ;
- Une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques, via l'outil de gestion des simulations de situations d'urgence et situations d'urgence ;
- Une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur : au moyen d'un outil de veille réglementaire régional qui consolide la réglementation nationale et locale ;
- Une amélioration progressive et en continu des pratiques d'exploitation vis-à-vis de leurs impacts environnementaux ;
- Le développement d'un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement, etc... ;
- Un outil de maîtrise des coûts.
- Une certification multisite assainissement ISO 14001 version 2015 Hauts de France, regroupant les différentes certifications disponibles sur le périmètre de la région, a été obtenue en 2020. Cette certification permet d'intégrer un Système de Management Environnemental « chapeau », tout en conservant le système déployé au niveau du contrat.



5.4 Notre démarche développement durable

Dans un contexte en profonde mutation où s'entremêlent des défis de plus en plus complexes, nous agissons pour la santé humaine, de l'eau et du capital naturel, en préservant les ressources et les écosystèmes au bénéfice des territoires dans lesquels nous intervenons. Conscients de l'urgence climatique et de la nécessité d'inscrire nos métiers dans une logique de développement durable, nous nous engageons, par ailleurs, à réduire l'impact de nos activités et à contribuer activement à la recherche de solutions plus sobres et vertueuses pour les Hommes et la Planète.

Cet engagement prend des formes multiples.

Combattre les effets du changement climatique (lutte contre les inondations, réduction de l'impact des sécheresses, protection qualitative de la ressource, préservation de la biodiversité, accès à l'eau pour tous, etc.), renforcer l'attractivité des territoires, contribuer à la qualité de vie des citoyens... sont autant d'enjeux auxquels nos métiers d'opérateur de services essentiels nous amènent à contribuer au quotidien, aux côtés de nos clients, à travers des solutions et des innovations concrètes.

Solidement ancrés dans les territoires, nous sommes un acteur de la vie économique locale et contribuons à une transition durable au travers de l'emploi, de l'inclusion et d'une démarche partenariale avec l'ensemble des écosystèmes régionaux.

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Parce que l'eau est au cœur des enjeux de la transition écologique et solidaire, SUEZ Eau France a élaboré sa Vision stratégique 2021 – 2023 autour de l'objectif visant à « faire de la ressource en eau un pilier du développement et de la résilience des territoires ».

Enjeu transverse du fait de ses dimensions économique, environnementale, sociale et sociétale, le développement durable y a été érigé en projet central. Ce changement de paradigme illustre le renouveau de nos métiers et celui des services d'eau et d'assainissement qui sont devenus des services ressources (production d'énergie grâce aux boues issues du traitement des eaux usées, biochar, etc...)



Afin d'incarner la contribution de SUEZ Eau France à la vision stratégique du Nouveau SUEZ et d'en être un levier de transformation durable, la Feuille de Route Développement Durable de SUEZ Eau France sera actualisée courant 2022. Véritable outil de pilotage de la performance de l'entreprise, elle s'articulera autour de plans d'actions concrets et d'objectifs chiffrés, matérialisant également la contribution de l'entreprise aux Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU en 2015.

UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOLIDAIRE DES TERRITOIRES

En cohérence avec sa responsabilité d'acteur local, SUEZ Eau France déploie partout en France des actions concrètes et partenariales (start up, monde académique...). Ces actions contribuent à répondre aux défis du développement durable, au plus près des enjeux de ses territoires d'action et en lien avec leurs spécificités.

1. S'engager en faveur de la sobriété carbone et contribuer à la résilience des territoires

Les effets du changement climatique sont d'ores et déjà particulièrement impactants pour nos clients, les usagers ainsi que pour le patrimoine qui nous est confié. Qu'il s'agisse de l'évolution du cycle naturel de l'eau, des inondations et de la montée des eaux dans les zones habitées, industrielles ou agricoles, des événements ponctuels comme les tempêtes ou les sécheresses exceptionnelles, chacun de ces aléas affecte les ouvrages, le milieu naturel, la ressource, les conditions d'usage de l'eau et donc la qualité de vie des habitants.

Face à ce constat désormais largement partagé et compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ est un acteur engagé en faveur de **la lutte contre le changement climatique**.

SUEZ Eau France a actualisé en 2021 le Bilan Carbone complet de ses activités couvrant les 3 scopes de la méthodologie. Ce Bilan Carbone (publié sur le site de l'Ademe) a permis de construire un plan d'actions concret piloté par un Comité opérationnel rassemblant l'ensemble des filières et métiers concernés, et bâti autour des postes principaux d'émissions de l'entreprise que sont :

- la biologie 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 intrants : travaux de renouvellement et neufs de l'année, réparations sur les réseaux, utilisation de matériaux, etc.,
- les produits chimiques : produits consommés pour tout le cycle de l'eau
- l'énergie : consommations d'électricité et de gaz naturel induites par nos activités opérationnelles

Par ailleurs, compte tenu de la volonté de SUEZ Eau France d'agir sur l'ensemble de ses scopes, différents leviers d'actions relatifs au scope 3 ont également été identifiés et feront l'objet d'études complémentaires sur la période 2022 – 2024.

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients et de jouer, à plein, son rôle de conseil et d'expert, SUEZ Eau France développe différents outils pour les accompagner dans leurs stratégies d'adaptation aux effets du changement climatique : cartographie des risques et vulnérabilités ou projets d'aménagement des infrastructures, gestion optimisée de la ressource, réduction des GES et espaces naturels développant leur résilience aux événements extrêmes.

2. Protéger et restaurer le capital naturel à travers la préservation de la biodiversité et des ressources

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel (eau, air, sol), SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

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

Pour répondre à ces enjeux, SUEZ développe parallèlement différentes démarches pour :

- Economiser l'eau en diminuant les pertes sur les réseaux et en améliorant les rendements
- Accompagner les usagers et nos clients dans une démarche de maîtrise des consommations
- Augmenter la disponibilité en eau par l'optimisation des forages et le recours aux eaux alternatives (réutilisation des eaux usées traitées, recharge de nappe, dessalement)
- Préserver la qualité de l'eau en anticipant les pollutions et en les traitant
- Suivre la qualité des ressources, des milieux et des captages

A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ Eau France engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de réduire les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les Agences de l'eau, à travers le 11^e programme sur la période 2019-2024, visant

à encourager les acteurs à adapter dès maintenant leurs pratiques aux conséquences du changement climatique. Elles peuvent prendre la forme de Contrats de territoires eau et climat (CTEC) ou d'Opération de reconquête de la qualité de l'eau (ORQUE). Elles se traduisent par des actions concertées sur les territoires avec différentes parties prenantes, dont le monde agricole.



Agir en faveur de la **préservation de la biodiversité** constitue également un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. Patrimoine naturel des territoires où nous opérons et fournisseur de services écosystémiques, la biodiversité est un enjeu fondamental de notre démarche de développement durable. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur et représente un marqueur du changement climatique. Dans ce cadre, SUEZ a défini dès 2014 une stratégie permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités dans le cadre de la « Stratégie Nationale pour la Biodiversité », pilotée par le Ministère en charge de l'écologie. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en 2020 au dispositif Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB). SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que « Territoires Engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.



Les actions de SUEZ sur le périmètre France en chiffres (activités Eau & Déchets) :

- plus de 6 300 ha de foncier en gestion
- plus de 30 partenariats locaux avec des structures naturalistes et spécialisées
- 60 initiatives locales
- 82 % de sites prioritaires couverts par un plan d'action en faveur de la biodiversité (les sites prioritaires sont des sites de production inclus dans Natura 2000 ou dont la surface est supérieure à 10 ha.)
- plus de 20 000 données d'occurrence d'espèces dans des bases de données naturalistes

Dans la continuité de ses engagements, SUEZ a activement participé au Congrès mondial de la Nature qui s'est déroulé à Marseille en septembre 2021. Temps fort de l'agenda politique français et international, le Congrès était organisé en amont de la COP 15 sur la diversité biologique de Kunming (Chine) afin de définir les futures orientations stratégiques et politiques en matière de biodiversité. A cette occasion, SUEZ a participé à des sessions thématiques sur les solutions fondées sur la nature appliquées à l'eau et sur le rôle de l'économie circulaire pour protéger la nature. Le Congrès a également été l'opportunité de sensibiliser le grand public et les jeunes générations à la préservation de la biodiversité sous-marine. Dans l'espace « Générations nature » de l'Office Français de la Biodiversité, SUEZ a proposé une expérience immersive dans un dôme recréant l'ambiance des écosystèmes marins en 3D qui a permis à plus de 1000 personnes de venir découvrir, par l'acoustique, la richesse des fonds sous marins.

Face à l'érosion de la biodiversité, SUEZ accélère par ailleurs la mise en œuvre de solutions favorisant une amélioration significative de la qualité écologique des milieux, à la fois sur son propre périmètre d'activité ou sur celui de ses clients. L'entreprise propose, en effet, des opérations de restauration des fonctions des sols, des actions de réhabilitation écologique et de renaturation pouvant s'inscrire dans le concept de Solutions Fondées sur la Nature, des actions relatives à l'agriculture durable et des prestations de monitoring environnemental. Ces solutions permettent de promouvoir la biodiversité mais aussi de s'adapter au changement climatique. Dans ce cadre, SUEZ France a lancé en 2021 un appel à projets sur la biosurveillance afin d'identifier et d'expérimenter les solutions de demain, novatrices, sobres, responsables et qui s'allient au vivant. 3 projets ont été sélectionnés, respectivement :

- Biosurveillance des milieux aquatiques par les mollusques : MolluSCAN-eye®
- Détection de la microalgue *Ostreopsis* : MICROBIA ENVIRONNEMENT

- Diagnostic de la qualité des sols : Novasol Expert

3. Garantir l'accès et l'usage équitable à la ressource en eau

Par leur contribution à l'amélioration de la qualité de vie et à la cohésion sociale, **l'accès aux services et l'accessibilité** sont deux enjeux majeurs pour les citoyens et les territoires.

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

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

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

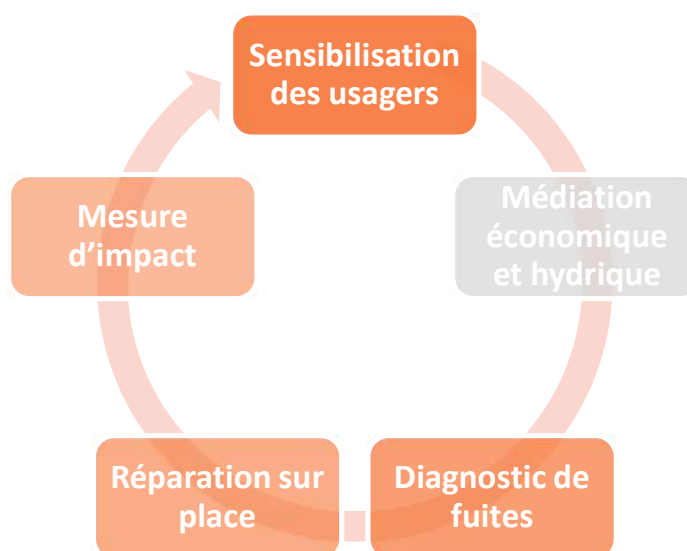


Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

Par ailleurs, **l'accompagnement des publics en fragilité financière** et qui peuvent connaître des situations de précarité hydrique est au cœur de nos préoccupations. En effet, en France, 2 millions de ménages consacrent plus de 3 % de leurs revenus à leur consommation d'eau. Ce seuil représente un taux d'effort budgétaire considéré par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) comme un risque de précarisation socio-économique.

Pour répondre à cet enjeu, le LyRE, centre de recherche de SUEZ, a développé une méthodologie de cartographie de cette précarité hydrique. Elle consiste à identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Ce diagnostic territorial permet ainsi la conscientisation et la spatialisation des situations à l'échelle d'une collectivité. Les zones identifiées comme « prioritaires » bénéficient ainsi d'actions curatives (campagnes d'information co-construites avec les bailleurs sociaux sur les dispositifs d'aides) ou de la mise en place d'aides financières spécifiques.

Les « zones de vigilance », quant à elles, 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 ». Ces services de « plomberie solidaire » contribuent à répondre à un enjeu de pauvreté structurelle pour le territoire. Il s'agit d'un accompagnement spécifique pour améliorer l'habitat des publics en difficulté et in fine leur permettre de maîtriser leur consommation d'eau. Il est dit solidaire à double titre car, d'une part, il est un soutien à destination des publics fragiles et d'autre part, il fait appel à des personnes en insertion pour réaliser les opérations de plomberie. Pour être efficace, ce dispositif d'animation collective et multi partenarial se co-construit avec les acteurs du territoire d'implantation.



Légende : exemple d'étapes d'un service de plomberie solidaire

En complément, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La Mission Solidarité Eau, une équipe de SUEZ Eau France dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.

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



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

Aquassistance, association de solidarité internationale des collaborateurs actifs et retraités du Groupe SUEZ, vise à mettre à disposition les compétences de ses bénévoles et du matériel pour apporter, partout dans le monde, une aide aux populations vulnérables. En 2021, Aquassistance a également mené des actions en France. A titre d'exemple, l'association a contribué, avec l'ONG Solidarités International, à l'amélioration de l'accès à l'eau potable des habitants d'un quartier informel (bidonville) en Région Parisienne.

4. Contribuer à la transition solidaire des territoires, à travers notre ancrage local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local en contribution aux enjeux de l'emploi et de l'insertion socio-économique. Elle entend être le reflet des territoires dans lesquels elle opère. Pour renforcer son impact social, SUEZ a créé en 2019, la Direction de l'innovation sociale. Celle-ci mutualise les expertises et ressources développées par l'entreprise depuis 20 ans en faveur de l'inclusion et permet le développement des collaborations avec les acteurs de **l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire (ESS)**.

Concrètement, la Direction Innovation Sociale **favorise le « recrutement inclusif »** en faisant connaître les métiers de SUEZ aux acteurs de l'emploi et aux publics en difficulté d'insertion, en privilégiant l'alternance inclusive, le recrutement de personnes éloignées de l'emploi et en proposant des projets en faveur de l'inclusion pour faire évoluer la culture et les pratiques du Groupe.

Par exemple, SUEZ s'est associé à l'Association « Tous en Stage » et « FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion) » pour permettre en 2021 à plus de 400 collégiens de collèges REP+ de réaliser, malgré la situation sanitaire, des stages collectifs sur ses sites ou en digital et découvrir les métiers de l'environnement. La politique d'insertion menée par SUEZ France s'appuie également sur des partenaires tels que « 100 chances, 100 emplois » et le réseau Nos Quartiers ont du Talent.

Le programme Lotus est également emblématique de cette démarche de recrutement inclusif. SUEZ s'est engagé dans ce projet, porté par Humando, filiale de The Adecco Group, dans la continuité du projet HOPE mené en 2019 (intégration en alternance de 12 réfugiés sur le poste de chauffeur poids lourds). L'objectif est de pourvoir les postes en tension de mécanicien poids lourds. Le projet offre ainsi des parcours complets d'accompagnement vers l'emploi, avec l'ambition de rendre des réfugiés autonomes, condition nécessaire à leur intégration durable.

Deux autres leviers d'action en faveur de l'emploi et de l'insertion sont mis en œuvre par SUEZ : le renforcement des collaborations avec le monde de l'économie sociale et solidaire et la mise en œuvre de programmes d'entrepreneuriat. Pour le premier, le Groupe s'appuie notamment sur ses filiales telles que Rebond Insertion et Val plus pour permettre l'insertion de personnes éloignées de l'emploi.

Quant aux programmes d'entrepreneuriat (incubateurs dédiés aux demandeurs d'emploi), ils ont permis d'accompagner 102 demandeurs d'emplois en 2021 dans la création de leurs entreprises par les Maisons pour Rebondir Île-de-France et Bordeaux.

« J'Entreprends » et « Économie circulaire », les programmes d'accompagnement à la création d'activité dédiés à des demandeurs d'emploi

Porté par La Maison pour Rebondir sur le département des Hauts-de-Seine (92) et à Bordeaux (33), « J'entreprends » est un programme d'incubation de six mois comprenant un coaching individualisé, une formation de 350 heures dédiée à l'entrepreneuriat, une mise en réseau avec les professionnels du secteur et ce jusqu'à l'immatriculation de leur société. À ce jour, le programme a permis d'accompagner 191 entrepreneurs en Gironde et en Île-de-France dans le lancement de leur projet d'entreprise et de développer ainsi de nouveaux services de proximité, avec une véritable dimension responsable.

Depuis deux ans, SUEZ a monté un programme d'accompagnement Économie circulaire visant à faire émerger ou essaimer de nouveaux services d'économie circulaire créateurs d'emploi. 20 projets sont actuellement accompagnés à Bordeaux et en Île-de-France.

En tant qu'entreprise inclusive, SUEZ souhaite offrir les mêmes opportunités à chacun et ne tolère aucune forme de discrimination, de harcèlement. Elle considère la **diversité** comme une force, une source de richesse. Pour atteindre ses objectifs de Diversité et d'Inclusion, l'entreprise a structuré sa politique Diversité selon 3 piliers : développer une Culture Inclusive, promouvoir l'égalité professionnelle femme-homme, façonner un environnement durable & Inclusif.

Développer une culture inclusive

SUEZ Eau France affiche un dispositif de **recrutement inclusif global**, allant du collège – première source de discrimination - à la reconversion. L'entreprise développe également le recrutement de personnel encadrant et experts issus de la diversité grâce à la signature d'un partenariat avec le cabinet Mozaik RH, visant 7 recrutements pour les fonctions cadres opérationnels sur 2020 - 2021.



Promouvoir l'égalité professionnelle femme-homme

SUEZ agit activement en matière de mixité et s'engage, à l'horizon 2025, à compter 25% de femmes dans ses rangs avec une répartition équilibrée entre les métiers et 35% de femmes parmi les managers opérationnels. Chez SUEZ Eau France, la part des femmes représente plus de 28% des effectifs, ce qui représente une évolution supérieure à 10% au cours des 3 dernières années.

Pour atteindre ces objectifs de mixité, SUEZ s'appuie notamment sur 2 leviers d'actions : soutenir l'équilibre des temps de vie et la parentalité en entreprise et identifier les freins pour contribuer à accélérer la mixité dans ses métiers. Pour agir sur ce levier et contribuer à traiter les phénomènes d'autocensure des jeunes filles, et ainsi élargir sur le long terme son vivier de recrutement, SUEZ est, depuis décembre 2021, partenaire et membre actif de l'association « Capital Fille ». Son action repose sur l'engagement conjoint de « Marraines », collaboratrices volontaires des entreprises et institutions partenaires et des enseignants qui, ensemble, favorisent les choix d'orientation des jeunes filles issues des quartiers populaires et des zones rurales et leur rencontre avec le monde de l'entreprise. A travers ce partenariat, SUEZ a pour ambition de renforcer la mixité dans tous les métiers, notamment techniques et industriels.

Façonner un environnement Durable & Inclusif :



Au travers de ce pilier SUEZ souhaite s'engager en faveur de toutes les différences visibles et invisibles. En signant, en 2021, la charte de l'Autre Cercle, acteur français de référence qui œuvre pour l'inclusion des personnes LGBT+ dans le monde professionnel, l'entreprise démontre sa volonté de renforcer l'environnement de travail inclusif et respectueux des différences de tous ses collaborateurs. Afin que les collaborateurs de SUEZ puissent développer des comportements bienveillants à l'égard de toutes les communautés, un guide et un e-learning de sensibilisation ont été déployés : clés, définitions, bonnes pratiques à adopter, conseils pour devenir un véritable allié LGBT+.

Favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences. Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires.

En 2021, 142 collaborateurs et collaboratrices se sont ainsi impliqués dans des missions de mécénat de compétences et ont permis le soutien de 23 associations.

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

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

Les épiceries solidaires face à la crise sanitaire et sociale

En 2020, la Fondation a noué un partenariat avec l'association ANDES (Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires) avec pour objectif de soutenir la création de 4 nouvelles épiceries solidaires en France d'ici fin 2022.

Des clubs Coup de pouce contre l'échec scolaire précoce

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



Epicurie solidaire

5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

La biodiversité est à la fois une partie intégrante du capital naturel des territoires et un fournisseur de services écosystémiques. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur.



La protection et la valorisation de la biodiversité font ainsi partie de la politique de responsabilité d'entreprise de l'ensemble des filiales de SUEZ. Elles sont inscrites dans la **Feuille de route développement durable 2017-2021** du Groupe, où l'engagement « Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques » a pour objectif de généraliser la prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble des activités de SUEZ et d'y diffuser les meilleures pratiques.

L'engagement de SUEZ en France dans la **Stratégie nationale pour la biodiversité** a fait l'objet d'une reconnaissance par le Ministère en charge de l'écologie dès 2014. Cet engagement permet d'adopter une approche concrète et structurée en matière de biodiversité et de contribuer à la prise de conscience collective des services rendus par la nature.



En 2018, SUEZ a rejoint **act4nature**, initiative lancée par EpE (Entreprises pour l'Environnement) et de nombreux partenaires, visant à mobiliser les acteurs économiques français dans la protection de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation.



Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du Muséum National d'Histoire Naturelle, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, contribuer aux réseaux écologiques et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

La cellule d'experts biodiversité de SUEZ et leur réseau de correspondants en régions permettent de traduire ces engagements par des actions concrètes, en dialogue avec les collectivités et les opérationnels, et en réponse aux enjeux écologiques de chaque territoire.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Ce sont des postes de pilotage qui permettent pour Visio de gérer les services d'eau et d'assainissement et pour Valovisio d'assurer la gestion et la valorisation des déchets.

Grâce aux capteurs in situ, les équipes de ces centres gèrent en temps réel et à distance les éventuels dysfonctionnements et répondent ainsi rapidement aux besoins de nos clients.

5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Afin de répondre au défi de la rareté des ressources et du changement climatique, SUEZ met en œuvre des solutions nouvelles, et permet ainsi à ses clients d'être plus efficaces dans la gestion environnementale de leurs activités.

- **Ville de demain**

Fort de son expertise dans la gestion des projets urbains complexes, le groupe SUEZ propose une vision intégrée de la ville (environnement, mobilité, énergie, éclairage urbain, participation citoyenne...) pour co-construire avec l'ensemble des parties prenantes du territoire (collectivités locales, entreprises et acteurs économiques, société civile et citoyens ...) une ville où il fait bon vivre.

La méthodologie de SUEZ repose sur 4 axes :

- La réalisation d'un diagnostic
- La traduction des ambitions des villes en objectifs concrets
- La définition des meilleures options de mise en œuvre
- Le monitoring et le contrôle des performances

- **Covid City Watch**

Dans le contexte de l'épidémie de Covid-19, SUEZ a développé une offre de suivi de marqueurs du virus présents dans les réseaux d'eaux usées. Développé par les équipes de recherche scientifique et technique du Groupe, ce dispositif innovant couple l'analyse de la présence de marqueurs du virus dans les réseaux d'assainissement et une plateforme digitale.

Véritable outil de protection de la santé des citoyens, il propose 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.

- **Surveiller en continu les réseaux d'eau potable**

Face au changement climatique et aux exigences réglementaires, SUEZ a développé un service de surveillance en continu des infrastructures de distribution : Risk Network Monitoring Eau Potable. SUEZ propose ainsi une palette de solutions techniques afin d'anticiper les dégradations des canalisations en associant des technologies traditionnelles (capteurs) qui mesurent les paramètres d'exploitation (vitesse, pression dans les réseaux, mesure de la corrosion) à des techniques innovantes, elles-mêmes couplées à des outils d'analyse et de simulation performants. Cette surveillance en continu permet d'anticiper les risques, d'agir au bon moment et bon endroit et par conséquent au meilleur coût.

- **Développer des solutions pour rafraîchir les villes**

Afin d'améliorer la qualité de vie des habitants durant les fortes chaleurs, SUEZ a développé des solutions innovantes durables et efficaces pour apporter de la fraîcheur aux usagers des villes fortement urbanisées : brumisateurs, jeux d'eau, fontaines d'eau potable, végétalisation d'espaces publics, pergolas ...

SUEZ assure le suivi de l'efficacité de ces îlots de fraîcheur notamment grâce à des capteurs qui vont mesurer différents facteurs : la température, l'hygrométrie ... et ainsi démontrer l'efficacité des installations proposées. Les solutions ont été conçues et développées pour apporter une meilleure qualité de vie aux habitants tout en ayant un impact limité sur la ressource en eau.

- **Digitaliser les services aux usagers avec l'auto relève digitale des compteurs**

Avec ce nouveau service, les usagers ont la possibilité de communiquer leur relevé de compteur d'eau en le photographiant. Lors de la période de relèvement, ils sont avertis par un SMS ou un mail qui les invite

à renseigner leur index et à déposer une photo de leur compteur sur la plateforme toutsurmoneau.fr. Ce nouveau service vise à offrir aux usagers une nouvelle expérience digitale qui facilite la gestion de leur contrat d'eau.

- **SUEZ élu service client de l'année**

SUEZ a remporté l'élection du « Service Client de l'Année 2022 » dans la catégorie « Distribution d'eau » Étude BVA – Viséo CI – sur le territoire du SICASIL pour les communes : Auribeau/Siagne, Cannes, Le Cannet, Mougins, Pégomas, La Roquette/Siagne, Théoule/Mer, Vallauris-Golfe Juan. Cette victoire vient couronner les efforts de SUEZ pour proposer aux clients particuliers un service d'excellence et de proximité.

Les actualités commerciales 2021 de SUEZ en France

En 2021, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et une politique d'innovation ambitieuse et différenciante.

- **Activités Eau**

Dijon métropole et SUEZ créent la 1ère Société d'Économie Mixte à Opération Unique (SEMOP) multiservices : Odivea, un service public d'eau et d'assainissement unique en France. Elle concerne 220 000 habitants de 15 communes de Dijon métropole.

Dijon lance le chantier de construction de l'unité de méthanisation des boues de la station d'épuration eauvitale Cette nouvelle unité de méthanisation, permettra à la métropole de limiter son impact sur le milieu naturel et de poursuivre ses objectifs de transformation des services de l'eau et d'assainissement en services zéro déchet et à énergie positive.

L'agglomération du Bassin de Brive (19) innove pour la préservation de la ressource et confie à SUEZ la gestion du service public de l'eau potable et de l'assainissement. Ce projet de délégation du service public de l'eau potable et de l'assainissement concerne 37 communes de l'agglomération pour l'eau potable et 48 communes de l'agglomération pour l'assainissement.

La Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées s'engage avec un groupement mené par SUEZ dans une démarche inédite de production de 10 énergies et ressources à partir des eaux usées. L'exploitation de l'unité de dépollution des eaux usées de Lescar et la construction d'unités de méthanisation et de méthanation ont été confiées au groupement mené par SUEZ et composé de Storengy (filiale d'ENGIE), Egis, Sogea/Vinci et Camborde Architectes.

Le Syndicat Rhône Ventoux renouvelle sa confiance à SUEZ pour la gestion de son service de l'assainissement collectif pour une durée de 10 ans. Cette confiance renouvelée se traduit par des objectifs ambitieux pour la période 2022-2032 : une gouvernance encore plus efficace, collaborative et transparente, et un ancrage territorial fort, au service de l'usager.

Le SIVOM de la région mulhousienne et SUEZ ont inauguré en 2021 une unité de méthanisation à Sausheim (68) pour valoriser 100% des boues d'épuration en gaz vert. Située au cœur de l'écopôle de Sausheim (68), celle-ci permettra de valoriser 100% des boues issues de la station de traitement des eaux usées pour alimenter en gaz vert l'équivalent de 125 bus de l'agglomération.

- **Activités Recyclage et Valorisation**

SUEZ assurera, durant cinq ans, l'exploitation du nouveau centre de tri des collectes sélectives de Paris XVII (ZAC Clichy-Batignolles), mis en service à Paris en mai 2019 par le Syctom, acteur public majeur de la gestion des déchets en Île-de-France.

Neuilly-sur-Seine (92) renouvelle sa confiance à SUEZ en lui attribuant le contrat de collecte des déchets ménagers des 63 000 habitants, pour une durée de 7 ans. SUEZ utilisera une flotte de véhicules 100% électriques, réduisant ainsi l'impact environnemental et sonore lors des collectes.

Dans la région Grand Est, SUEZ remporte le contrat de collecte des déchets ménagers de la communauté urbaine du Grand Reims (51) et la gestion de la propreté urbaine du centre-ville de Reims pour une durée de 7 ans. La collecte des déchets des 200 000 habitants de la collectivité sera assurée grâce à une flotte 100 % GNV2, un carburant alternatif permettant de réduire la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre.

Saint-Étienne Métropole signe le contrat de construction et d'exploitation du nouveau centre de tri pour tous les emballages ménagers avec le Groupe SUEZ. Cette nouvelle installation permettra de trier et de valoriser tous les emballages ménagers (plastiques, cartons, papiers et métalliques) et traitera jusqu'à 45 000 tonnes de déchets, issus des collectes sélectives des 660 000 habitants du territoire et d'apports tiers, chaque année.

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez.fr>

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour votre Région

DES ACTIONS DE COMMUNICATION POUR PROMOUVOIR LE SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

- ✖ Valoriser la politique de la Communauté d'Agglomération du Douaisis en termes d'assainissement
- ✖ Mettre en avant les dynamiques locales en assurant la promotion, notamment, de notre programme commun d'actions pédagogiques
- ✖ Sensibiliser les habitants aux enjeux liés à l'assainissement et plus largement à la protection de l'eau
- ✖ Promouvoir, en interne, les innovations du service et de ses équipes

LES ROLES DU DELEGATAIRE ET DE DOUAISI AGGLO, AUTORITE ORGANISATRICE DU SERVICE SONT CLAIREMENT MIS EN AVANT.



UNE PLAQUETTE ECO-GESTES

Cette plaquette, volontairement ludique, vise à **promouvoir les bonnes pratiques** en termes d'assainissement.

Il s'agit, notamment d'informer les habitants sur ce qu'il ne faut pas faire pour des réseaux de bonne qualité.

Cette plaquette est principalement distribuée sur les secteurs où nous observons des problèmes récurrents de rejets de lingettes.



5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ Eau France

- **Visites virtuelles**

Afin de faire découvrir des installations de production d'eau potable, d'assainissement des eaux usées ou de valorisation des déchets au plus grand nombre, SUEZ a développé des visites virtuelles accessibles depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Un guide anime la visite tout au long du parcours, et apporte des explications pédagogiques. Enrichies de vidéos, infographies animées, photos sur les process ou de témoignages d'experts, elles offrent un parcours de visite libre et multiple. Rendez-vous sur suez.fr pour consulter les visites déjà accessibles. www.visitesvirtuelles.suez.fr

- **Un site web dédié aux journées portes ouvertes**

Afin de faciliter l'inscription des visiteurs aux journées portes ouvertes organisées sur les différentes installations (usine d'eau potable, station d'épuration, centre de tri ...) gérées par SUEZ, un site web dédié à ces événements est désormais disponible. L'internaute peut choisir l'installation qu'il souhaite visiter en fonction de sa région et s'inscrire en quelques clics sur les créneaux proposés. Rendez-vous sur www.portesouvertes.suez.fr

- **Parlez-vous SUEZ**

Cette année, SUEZ a poursuivi ses démarches pédagogiques avec une deuxième saison de Parlez-Vous SUEZ, des vidéos courtes pour vous faire découvrir nos métiers et nos expertises. Au programme de cette nouvelle saison : les boues d'épuration, l'éco-conception, les micropolluants, COVID city watch ...

- **Baromètre : les Français et leur empreinte carbone**

Face à l'urgence climatique, les Groupes EBRA et SUEZ ont diligenté une étude auprès de l'institut de sondage Odoxa, afin d'appréhender la perception des Français sur leur « empreinte carbone ». Ce baromètre a été réalisé du 29 juin au 2 juillet 2021 auprès d'un échantillon représentatif de 1510 citoyens.

70% des Français sont pessimistes pour l'avenir de la planète et 55% pour l'environnement de leur région. 93% d'entre eux considèrent la protection de l'environnement comme un sujet majeur.

- **Semaine européenne de réduction des déchets**

A l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets, SUEZ a publié la 2e édition du baromètre réalisé par Odoxa « les Français et la réduction des déchets ». 88 % des Français, soit 9 Français sur 10, considèrent la réduction des déchets comme une priorité nationale. Un intérêt grandissant pour le réemploi : 57 % des Français adhèrent au principe des ressourceries et des recycleries.

La campagne de communication qui a accompagné la sortie de ces deux études a permis de poursuivre la pédagogie sur ces sujets.

- **Principaux événements auxquels SUEZ a participé en 2021**

- Carrefour de la gestion locale de l'eau, Rennes, 5 et 6 mai 2021
- Congrès mondial de l'UICN, Marseille, du 3 au 11 septembre
- Good l'évènement : un événement co-organisé par SUEZ et la Métropole de Lyon pour agir ensemble pour une alimentation durable, Lyon, 9 et 10 septembre
- 100^{ème} congrès de l'ASTEE, Paris, 28 au 30 septembre
- Événement grand public ASTEE à la Cité des Sciences à Paris : L'eau et les déchets comme vous ne les avez jamais vus 21 septembre au 3 octobre
- Salon des maires et des collectivités locales, Paris, 16 au 18 novembre

A l'occasion de ces événements professionnels, SUEZ a présenté ses solutions innovantes pour les collectivités et les entreprises mais aussi des animations pédagogiques pour tous lors des événements grand public, ou encore ses solutions pour préserver la biodiversité lors du congrès mondial de la biodiversité.



| Glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné domestique ou assimilé**
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné ou l'installation d'assainissement autonome).
- **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**
L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.
- **Assainissement collectif**
L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.
- **Autorité organisatrice**
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.
- **Avaloir**
Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

B

- **Branchement assainissement**
Canalisation ou raccordement, en général enterré, destiné à véhiculer les eaux usées et/ou les eaux pluviales depuis l'origine (point d'entrée) jusqu'au collecteur (d'après le paragraphe 3.6 de la NF EN 752-1).

C

- **Certification ISO 9001**
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.
- **Collecteur**

Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Curage**
Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

D

- **DBO5**
Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.
- **DCO**
Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.
- **Désobstruction**
Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

E

- **Eaux pluviales**
Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).
- **Eaux résiduaires ou eaux usées**
Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.
- **Eaux usées domestiques**
Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).
- **Échantillon**
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Enquête de conformité**
Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
 - les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.
- **Equivalent-habitant (EqHab)**
L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

H

- **Habitant**
Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.
- **Habitant desservi**
Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

I

- **Inspection télévisée**
L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.
L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.
- **ISDND**
Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (correspondant à l'ancienne dénomination CET de classe 2).

M

- **MES**
Matières en suspension : quantité de matière récupérée par filtration sur tamis, elle caractérise la pollution particulaire ou non dissoute.
- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**
Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

N

- **NK**
Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH4) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO3) ou nitrite (NO2). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en :
$$NGL = NK + NO2 + NO3$$
- **Nombre d'abonnements**

Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, ...).

- **Nombre d'habitants**

Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

O

- **Ouvrage assainissement**

Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.

- **Ouvrages de prétraitement**

Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage). Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.

Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "dessableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.

Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

P

- **pH**

potentiel Hydrogène : mesure l'acidité d'une eau (pH inférieur à 7).

- **Prélèvement**

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prétraitement**

Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, ...).

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO₄**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

R

- **Réclamation**

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau de collecte des eaux usées**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau séparatif**

Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).

- **Réseau unitaire**

Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.

- **Réseau de rejet industriel**

Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.

- **Réseau de trop-plein**

C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

S ---

- **Service**

Au sens du présent document, on entend par "service" le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.

- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

- **Système d'assainissement**

Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.

- **Système de collecte**

Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

T

- **Traitement des boues**

Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.

- **Traitement des eaux usées**

Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

V

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard...).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

Source : *Observatoire National des services d'eau et d'assainissement*

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**

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

- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**

Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D204.0)**

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1) / 120

2. Indicateurs de performance

• Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code P201.1)

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

Formule = nombre d'abonnés / nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif x 100

• Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)

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

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

Partie A : plan des réseaux (15 points)

- **10 points** : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
 - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.
 - **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
 - **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
 - **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
 - **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
 - **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
 - **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).
- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P203.3)**
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
 - **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P205.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code P206.3)**

Cet indicateur mesure en pourcentage, la part des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

Formule = quantité des boues admises par une filière conforme/tonnage total des boues évacuées

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P207.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/volume facturé

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code P251.1)**

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

Formule = nombre d'inondations dans les locaux de l'utilisateur/nombre d'habitants desservisx1000

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code P252.2)**

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

Formule = nombre de points noirs/linéaire de réseau hors branchementsx100

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code P253.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'assainissement collectif par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code P254.3)**

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.

Formule = nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire conformes/nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire

- **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code P255.3)**

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution, ...)).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)

- **20 points** : 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...).
- **10 points** : 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).
- **20 points** : 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.
- **30 points** : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : 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 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)

- **10 points** : 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 a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.

C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)

- **10 points** : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage.

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P257.0)**

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



| Annexes

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

7.2 Annexe 2 : Statut des usagers raccordés

7.3 Annexe 3 : Planning prévisionnel de curage réseau pour 2022

7.4 Annexe 4 : Inventaire du patrimoine 2021

7.5 Annexe 5 : Inventaire détaillé Assainissement Non Collectif

7.6 Annexe 6 : Analyse Eurofins mini-step

7.7 Annexe 7 : Tableau des consommations électriques par poste de relèvement

7.8 Annexe 8 : Tableau des interventions correctives et récurrentes sur les postes de relèvements

