Service de lœau potable du SMGSEVESC

RAPPORT ANNUEL DU PRESIDENT SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE

2016

12, rue Mansart ï 78000 VERSAILLES
Tel : 01.39.23.22.60 ï Fax : 01.39.23.22.74
www.etaso.fr

Présenté conformément à lâarticle L 2224-5 du CGCT

SEOP

Pour les Hauts-de-Seine :

EPT Grand Paris Seine Ouest : Marnes-La-Coquette et Ville Dô Avray.

EPT Paris Ouest la Défense : Garches, Saint Cloud, Vaucresson.

Pour Les Yvelines :

CA Saint Quentin en Yvelines : Guyancourt, La Verrière, Villepreux, Montigny Le Bretonneux, Voisins Le Bretonneux, Trappes, Elancourt (3 quartiers)

.

CA Versailles Grand Parc : Bailly, Bois-dô Arcy, Buc, Fontenay Le Fleury, Jouy en Josas, La Celle Saint Cloud, Le Chesnay, Noisy Le Roi, Rennemoulin, Rocquencourt, Saint Cyr lô Ecole, Toussus Le Noble, Versailles.

Communes : Louveciennes, Chavenay

l service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2016

(Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

Syndicat **M**ixte pour la **G**estion du **S**ervice des **E**aux de **VE**rsailles et de **S**aint **C**loud

SMGSEVESC

Copyright : Antoine Maysonnier

SEOP
Société des Eaux de l'Ouest Parisien

Sommaire

1 Synthèse de l'année 7

1.1 L'essentiel de l'année 9
1.2 Les indicateurs de performance 10
1.2.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 11
1.3 Les évolutions réglementaires 14

2 Présentation du service 15

2.1 Nature de la délégation 16
2.2 Le contrat 17
2.3 Notre organisation dédiée à votre contrat 18
2.3.1 L'organisation spécifique pour votre contrat 18
2.3.2 La gestion de crise 19
2.3.3 La relation clientèle 28
2.4 L'inventaire du patrimoine 30
2.4.1 Le système d'eau potable 30
2.4.2 Les biens de retour 31

3 Qualité du service 45

3.1 Le bilan hydraulique 47
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable 47
3.1.2 Les volumes prélevés dans le milieu naturel 47
3.1.3 Les volumes d'eau potable produits 48
3.1.4 Les volumes d'eau potable importés et exportés 48
3.1.5 Les volumes mis en distribution 49
3.1.6 Les volumes consommés autorisés 50
3.1.7 La synthèse des flux 51
3.1.8 La performance réseau (décret du 2 mai 2007) 51
3.1.9 L'ILC et rendement grenelle 2 53
3.1.10 Les volumes de pointes 54
3.1.11 Les volumes mensuels 54
3.2 La qualité de l'eau 55
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau 55
3.2.2 Bilan de la qualité de l'eau brute 57
3.2.3 Bilan de la qualité de l'eau produite 58
3.2.4 Bilan de la qualité de l'eau distribuée 61
3.2.5 Le plan vigipirate 63
3.3 Le bilan d'exploitation 65
3.3.1 La consommation électrique et l'état des abonnements 65
3.3.2 La consommation des produits de traitement 65
3.3.3 Les contrôles réglementaires 65
3.3.4 Le nettoyage des réservoirs 66
3.3.5 Les autres interventions sur les installations 67
3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution 67
3.3.7 La recherche des fuites 69
3.3.8 Les fuites apparues au cours de l'année 70
3.3.9 Les travaux d'entretien préventif 71
3.3.10 Le nombre d'arrêts d'eau programmés et non programmés 71
3.3.11 Le nombre de sinistres 72
3.3.12 La pose de branchements neufs 74
3.3.13 Les diagnostics CICLOPE suite au renouvellement de branchements 74
3.4 Les autres missions du service 75
3.4.1 Les réponses aux permis de construire 75
3.4.2 Le géo - référencement 75
3.4.3 L'amélioration progressive de la cartographie 76
3.5 Le bilan clientèle 78
3.5.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information clientèle 78
3.5.2 Le nombre de clients 78

3.5.3 Le nombre d'abonnements 79
3.5.4 Le nombre d'abonnés gros consommateurs hors vente d'eau en gros 80
3.5.5 Les volumes vendus 81
3.5.6 Détails sur calcul des volumes vendus 2016 82
3.5.7 Les volumes vendus aux gros consommateurs 82
3.5.8 La typologie des contacts clients 82
3.5.9 Le nombre de lettres d'attentes envoyées 83
3.5.10 Les principaux motifs de dossiers clients 83
3.5.11 Le respect des RDV clients 83
3.5.12 L'activité de gestion clients 84
3.5.13 La relation clients 84
3.5.14 L'encaissement et le recouvrement 86
3.5.15 Le fonds de solidarité 87
3.5.16 Les dégrèvements 87
3.5.17 La mesure de la satisfaction client 87
3.5.18 Le prix du service de l'eau potable 88
3.5.19 Les autres tarifs applicables au 1er janvier 2016 89

4 Comptes de la délégation et patrimoine 91

4.1 Le CARE 93
4.1.1 Le CARE 97
4.1.2 Le détail des produits 98
4.1.3 La décomposition analytique des charges du CARE 98
4.1.4 Présentation des méthodes d'élaboration des CARE 2016 99
4.2 Les comptes de flux financiers 103
4.3 La situation des biens et des immobilisations 104
4.3.1 La situation sur les installations 104
4.3.2 La situation sur le réseau de distribution 114
4.3.3 La situation sur les branchements 151
4.3.4 La situation sur les compteurs 152
4.3.5 La situation sur les vannes et autres appareils du réseau 154
4.3.6 La situation sur les logements SMGSEVESC 154
4.4 Les investissements contractuels 155
4.4.1 Le renouvellement 155
4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé 157
4.4.3 Les travaux neufs du domaine privé 159

5 Votre délégataire 161

5.1 Notre organisation 163
5.1.1 L'entreprise régionale 163
5.1.2 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale 163
5.1.3 Nos implantations 164
5.1.4 Nos moyens humains 165
5.1.5 Nos moyens matériels 165
5.1.6 Nos moyens logistiques 166
5.1.7 Les Comités de Gouvernance 167
5.2 La relation clientèle 169
5.2.1 L'accueil de la clientèle 169
5.2.2 Les actions auprès de la clientèle 172
5.3 Notre système de management 176
5.3.1 Les certifications spécifiques au contrat 178
5.4 Notre démarche développement durable 180
5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité 183
5.5 Nos actions de communication 184
5.5.1 Les actions de communications pour votre Entreprise Régionale 184
5.5.1.1 Les partenariats : 184
5.5.1.2 Partager la connaissance avec tout public : les visites de l'usine 184
5.5.1.3 Information au grand public 185
5.5.1.4 Les insertions facture 186
5.5.1.5 La participation à des actions d'éducation à l'environnement 186
5.5.1.6 Les relations média 186
5.5.2 Aquassistance : l'association de solidarité 197

6 Glossaire 199

7 Annexes 211

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire 213
7.2 Annexe 2 : Nombre de branchements par diamètre et par commune au 31 décembre 2016 214
7.3 Annexe 3 : Nombre de compteurs par commune et par diamètre au 31 décembre 2016 215
7.4 Annexe 4 : liste détaillée des consommateurs 2016 de plus de 6000 m^3/an 216
7.5 Annexe 5 : linéaire des canalisations par commune ; diamètre ; matériau et par âge au 31 décembre 2016. 217
7.6 Annexe 6 : détail des fuites apparues en 2016 218
7.7 Annexe 7 : liste détaillée des compteurs renouvelés en 2016 219
7.8 Annexe 8 : fiches de suivi des équipements de prélèvement du Champ captant de Croissy sur Seine 220
7.9 Annexe 9 : bilan détaillé des dégrèvements accordés en 2016. 221
7.10 Annexe 10 : Pyramide des âges du parc compteurs au 31 décembre 2016 222
7.11 Annexe 11 : Liste des branchements neufs réalisés en 2016 par entreprise intervenante 223
7.12 Annexe 12 : bilan du renouvellement des canalisations 224
7.13 Annexe 13 : Bilan des renouvellements des installations 225
7.14 Annexe 14 : Indicateurs de performance de l'arrêté du 02 mai 2007 . 226
7.15 Annexe 15 : Les détails sur les volumes 2016 227
7.16 Annexe 16 : Les analyses de la qualité de l'eau 228
7.17 Annexe 17 : Les factures 120 m^3 229
7.18 Annexe 18 : le récapitulatif tarifaire des factures 120 m^3 230
7.19 Annexe 19 : Le renouvellement des branchements 231
7.20 Annexe 20 : Le renouvellement des vannes et autres appareils du réseau 232
7.21 Annexe 21 : Les comptes de flux financiers. 233
7.22 Annexe 22 : Les tarifs 2016 234
7.23 Annexe 23 : Reportage photographique du projet de décarbonatation 235
7.24 Annexe 24 : l'état des lieux des ascendantes de Bougival 236

1 | synthèse de l'année

1.1L'essentiel de l'année

418 816 clients desservis

21 834 205 m3 d'eau facturée

1 097 km de réseau de distribution d'eau potable

6.88 m3/km/j de pertes en réseau

90.20 % de rendement du réseau de distribution

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques (eau produite et eau distribuée)

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques (eau produite et eau distribuée)

178 réparations fuites sur branchements et canalisations

930 compteurs remplacés

134 branchements renouvelés

3483 ml de canalisations (DN < 150 mm renouvelées)

1.2Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m^3 sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, 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 apparait 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 septembre.

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

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

1.2.1 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.

Le détail des indicateurs de performance de l'arrêté du 02 mai 2007 est reporté en annexe 14.

Indicateurs "décret du 2 mai 2007"

Données 2016

Nom des indicateurs	Données	Unité
1° Caractéristiques techniques du service		
Présentation du territoire desservi ; mode de gestion du service et, s'il y a lieu, date échéance du ou des contrats de délégation du service ;	Présenté au chapitre "Présentation du Service" - Délégation par affermage de l'exploitation du service de l'eau potable - Echéance du contrat 31/12/2026	NA
Estimation du nombre d'habitants desservis sur la base de la population totale des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.	444 750	nb
Nature des ressources utilisées et volumes prélevés sur chaque ressource ; volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable ;	Présenté en annexe du RAD - Nappe d'eau souterraine réalimentée en partie artificiellement: * Champ captant de Croissy : 20 323 610 m3 * Achats d'eau : 5 856 539 m3	NA
Nombre d'abonnements	52 252	nb
Volumes vendus au cours de l'exercice, en distinguant les volumes vendus aux abonnés domestiques et assimilés et aux autres abonnés ainsi que les volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable	Présenté en annexe du RAD - * Volumes vendus aux abonnés : 21 834 205 m3 * Volumes vendus à d'autres services publiques d'eau potable : 2 278 630 m3	NA
Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements).	1 097 279	ml
2° Tarification de l'eau et recettes du service		
Présentation générale des modalités de tarification de l'eau et des frais d'accès au service ; références des délibérations de l'autorité organisatrice du service fixant les tarifs de l'eau et des autres prestations facturées aux abonnés	Présenté au chapitre "Qualité du service"	NA
Présentation d'une facture d'eau calculée au 1er janvier de l'année de présentation du rapport et au 1er janvier de l'année précédente, pour une consommation de référence d'un ménage définie par l'INSEE.	Présenté en annexe du RAD	NA

Montants des recettes liées à la facturation du prix de l'eau ainsi que des autres recettes d'exploitation provenant notamment des ventes d'eau à d'autres services publics d'eau potable et de contributions exceptionnelles du budget général.	Présenté au chapitre "Comptes de la Délégation et Patrimoine"	NA
3° Indicateurs de performance		
Tous les indicateurs sont présentés et détaillés en annexe du RAD		
Durée d'extinction de la dette de la collectivité au 1er janvier 2017	28.75 ans	
4° Financement des investissements		
Montants financiers des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire ; montants des subventions de collectivités ou d'organismes publics et des contributions du budget général pour le financement de ces travaux	Subventions : 802 523 € Emprunts : 6 863 157 € Autofinancement : 0 € Redevances : 3 106 404,29 €	Euros HT
Nombre et pourcentage de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés ; pourcentage de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de l'année de présentation du rapport	En 2016, 61% des branchements plomb connus au 31/12/2015 ont été supprimés soit 37 sur 61. Il reste 24 branchements plomb à supprimer au 31/12/2016 soit 0,05% des branchements publics.	NA
Encours de la dette et montant de l'annuité de remboursement de la dette au cours du dernier exercice, en identifiant remboursement du capital et intérêts	Remboursement du capital : 703 271,63 € Intérêts : 271 917,69 €	
Montant des amortissements réalisés par la collectivité organisatrice du service	Amortissements immos : 634 994,66 € Amortissements subventions : 96 959,00 €	
Présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'usager et les performances environnementales du service ; montants prévisionnels des travaux ;	Présenté au chapitre "Comptes de la Délégation et Patrimoine"	NA
Présentation des programmes pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice.	Présenté en annexe du RAD	NA
5° Actions de solidarité et de coopération décentralisées dans le domaine de l'eau		
Montants des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité en application de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles; nombre de demandes reçues ;	Présenté au chapitre "Qualité du service"	NA
Descriptifs et montants financiers des opérations de coopération décentralisée conduites en application de l'article L. 1115-1-1 du code général des collectivités territoriales.	Présenté au chapitre « Votre délégataire »	NA

1.3Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit national :

- Transposition de la directive européenne « concessions » : ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession

- Application de l'ordonnance « marchés publics » : décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin II »)

- Ouverture des données numériques dans les délégations de service public : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

- Réforme de l'évaluation environnementale : ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes

- Obligation de faire figurer le prix du litre d'eau sur la facture à compter du 1er janvier 2017 : arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable, …) est jointe en annexe 1.

2 | présentation du service

2.1 Nature de la délégation

Le Syndicat Mixte pour la Gestion du Service des Eaux de Versailles et Saint-Cloud (SMGSEVESC) est Maître d'Ouvrage pour la production et la distribution publique d'eau potable de 26 communes des départements des Yvelines et des Hauts-de-Seine.

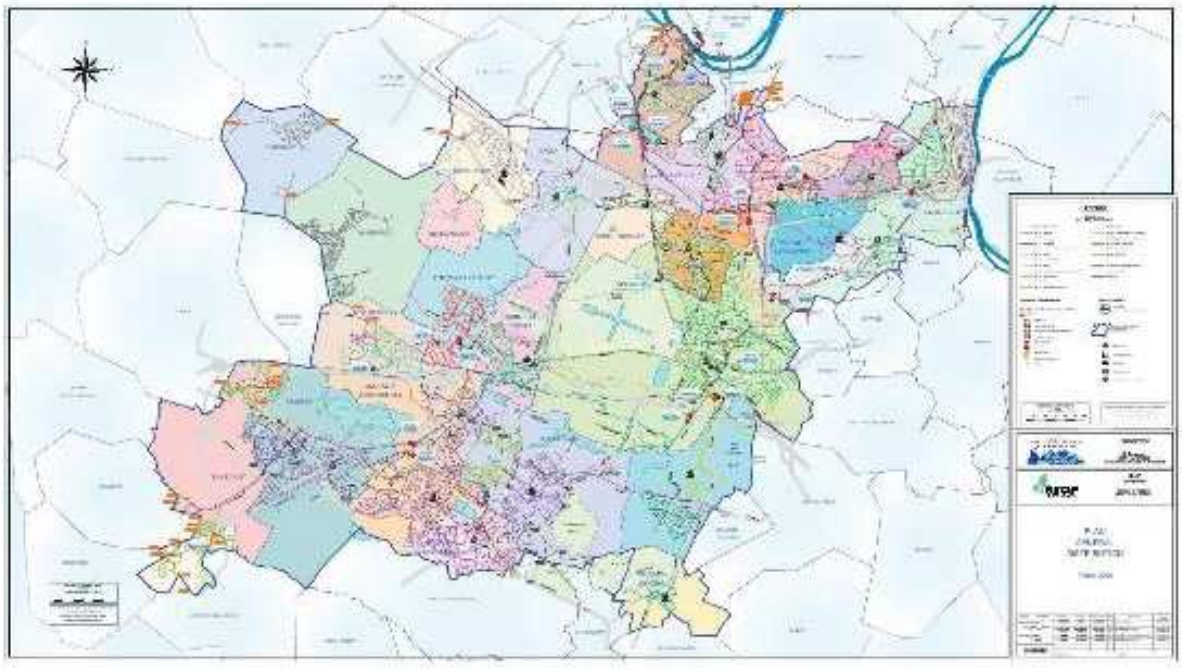
Ce service est délégué à la SEOP depuis le 1er janvier 2015 dans le cadre d'un contrat de délégation par affermage de l'exploitation du service de l'eau potable.

La SEOP a la responsabilité technique et financière de l'exploitation, du renouvellement et de l'entretien des installations* (usine, réservoirs, réseau). Elle perçoit sa rémunération directement auprès des usagers. Le Syndicat conserve la propriété des ouvrages et assure le contrôle du service délégué.

La durée initiale de la délégation est de 12 ans. L'expiration du contrat est donc fixée au 31 décembre 2026.

**Hors Génie Civil et renouvellement des canalisations ≥ DN150*

COMMUNES DU SMGSEVESC AU 31/12/2016	
Communes du département des Hauts de Seine	Marnes-la-Coquette, Ville d'Avray, Garches, Saint Cloud, Vaucresson.
Communes du département des Yvelines	Bailly, Bois d'Arcy, Buc, Chavenay, Elancourt (quartiers de la Clés Saint Pierre, Les 7 Mares et de la Nouvelle Amsterdam) Fontenay le Fleury, Guyancourt, La-Celle-Saint-Cloud, La Verrière, Le Chesnay, Louveciennes, Montigny le Bretonneux, Noisy-le-Roi, Rennemoulin, Rocquencourt, Saint-Cyr-l'Ecole, Toussus-le-Noble, Trappes, Versailles, Villepreux, Voisins le Bretonneux.



2.2 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	**Date de prise d'effet**	**Date d'échéance**	**Objet**
Contrat	01/01/2015	31/12/2026	Affermage
Avenant n°01	25/02/2015	31/12/2026	Réduction de la dureté de l'eau
Avenant n°02	01/03/2015	28/02/2018	Intégration des quartiers d'Elancourt (durée 24 mois)
Avenant n°03	15/09/2015	31/12/2026	Transfert du patrimoine du service délégué et des biens immeubles à la SEOP
Avenant n°04	13/01/2016	31/12/2026	Intégration des quartiers d'Elancourt, des communes de La Verrière, Chavenay, Villepreux ; de zones spécifiques et ajustement des engagements techniques. Mises à jour de l'inventaire et du Bordereau des Prix Unitaires.
Avenant n°05	28/04/2016	31/12/2026	Mise en place d'une filière de recyclage des eaux de lavage de l'usine de production et précision des conditions d'exploitation des ouvrages de production des communes de Bois d'Arcy, Fontenay le Fleury et Villepreux.

2.3 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.3.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

2.3.2 La gestion de crise

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

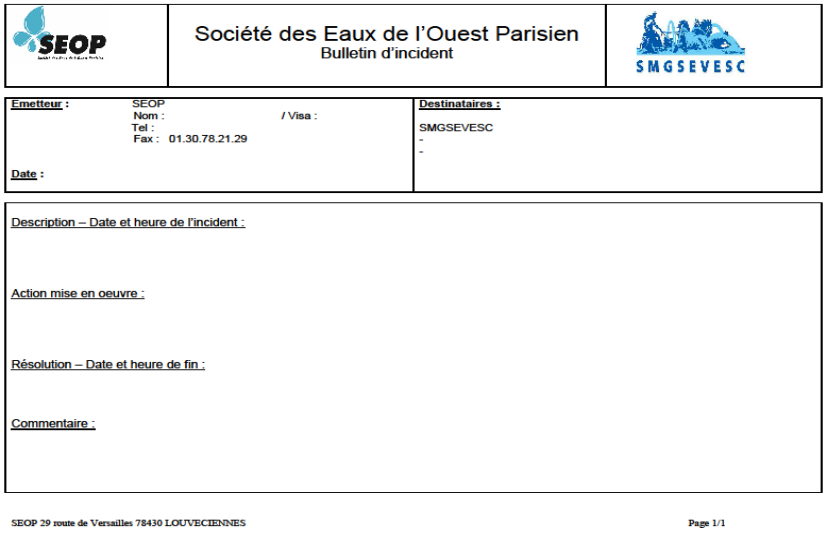
- Unités mobiles de traitement,
- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Une organisation préétablie du management de la crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides.

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.

Enfin, pour chaque évènement jugé majeur, la SEOP diffuse le bulletin d'incident suivant :



SEOP	Société des Eaux de l'Ouest Parisien Bulletin d'incident	SMGSEVESC

Emetteur : SEOP Nom : / Visa : Tel : Fax : 01.30.78.21.29 **Date :**	**Destinataires :** SMGSEVESC - -

Description – Date et heure de l'incident :

Action mise en oeuvre :

Résolution – Date et heure de fin :

Commentaire :

SEOP 29 route de Versailles 78430 LOUVECIENNES Page 1/1

A titre d'exemple, en 2016, des bulletins d'incident ont été diffusés pour les fuites de :

- ⇨ Fuite sur conduite DN250 - parc du Château de Versailles le 17 avril
- ⇨ Rupture de canalisation DN 300 mm - Parc de Marly le 15 octobre

En 2016, nous avons éprouvé une situation d'urgence, ayant pour thématique « Rupture d'une canalisation AEP».

Cette situation est retracée dans le compte-rendu ci-dessous :

COMPTE – RENDU DE SITUATION D'URGENCE

I. SITUATION D'URGENCE

Scénario : Rupture d'une canalisation AEP

Service : DISTRIBUTION - SEOP
Date : 27 juin 2016 **Heure de lancement** : 10h00
Pilote de l'exercice : V. VANWINSBERGHE

Lieu : 44 boulevard de la Reine - VERSAILLES

1. RAPPEL DE L'OBJECTIF

L'objectif est de tester ou d'enregistrer les situations d'urgence (ex : fiches réflexes).

2. PRESENTATION GENERALE

Thème

☐ Exercice ☑ Situation réelle ☐ Mise en place d'une cellule de crise

Les acteurs

Les acteurs internes sont :
- ATR SEOP
- N+1
- N2 d'astreinte
- Chef d'Agence Distribution
- Ordonnancement
- Sous-traitant AXEO

Les acteurs externes potentiels sont :
- Ville de Versailles

Passage en situation de crise

Si la décision de déclencher une cellule de crise est prise, des observateurs seront mobilisés afin :
- de suivre le déroulement de la simulation et d'identifier les principaux points posant problème,
- de récolter les informations auprès des acteurs internes et externes,
- de veiller à la bonne gestion de la crise.

ENR/EMP/56- C

1 / 3

II. CHRONOLOGIE DES FAITS

Enregistrés par : Julie MORCANT & Véronique VANWINSBERGHE

III. BILAN

Horaire	Actions / événements
9h50	1er appel de la Mairie de Versailles : présence d'eau sur trottoir
10h00	2ème appel de la mairie de Versailles : casse de la conduite DN 300 Equipe fontainerie déjà prévenue et en route
10h02	Chef d'Agence Distribution informé par N+1
10h15	Fermeture des vannes pour isoler le bief concerné par ATR
10h36	Arrêt d'eau effectif ; Avisage des clients par ATR
10h40	Appel par N+1 à l'ordonnancement pour demande de déclaration ATU & demande d'équipe sous-traitante pour nettoyage et réalisation des travaux
11h00	Equipe sous-traitante sur place pour commencement du nettoyage et balisage de la zone concernée
11h45	Réception des réponses des concessionnaires et commencement des travaux
17h00	Réparation de la conduite de DN 300
19h00	Remise en eau de la conduite par ATR d'astreinte
19h30	Remblai effectué
28 juin	Nettoyage de la voie

Identification des points forts et points faibles :

1) Points forts

Technique	Arrêt d'eau très bien maîtrisé
Organisation	Bon déroulement des différentes phases de travaux (fontainerie/ordonnancement/équipe sous-traitante)
Humain	Réactivité des équipes – arrêt d'eau en 38 minutes

2) Points faibles

Technique	-
Organisation	-
Humain	-

L'événement a permis de tester la réponse à la situation d'urgence et aux procédures associées :

X Satisfaisant
□ Non satisfaisant

Si non satisfaisant, commentaires :

Problèmes à traiter et actions à entreprendre faisant suite à l'exercice :

Action à mener	Acteurs	Délais	Avancement

Validation

Nom : Mathieu STERIN Qualité : Chef d'Agence	Visa : STERIN

En 2016, la SEOP s'est trouvée en situation de crise face aux crues dont le retour d'expérience est retracé dans le rapport de la DRIEE ci-dessous :

DRIEE Ile-de-France 28 juin 2016

Organisation du retour d'expérience pour les épisodes de crues de mai/juin 2016
– réseaux suivis par la DRIEE –

Dans le cadre du retour d'expérience formalisé aux niveaux inter-ministériels, le retour d'expérience concernant les réseaux d'énergie ou relatifs à la gestion de l'eau suite aux épisodes de crues de mai/juin 2016 est encadré par les points ci-dessous.

L'évaluation de l'impact de la crue sur les principaux réseaux et services publics nécessaires à la vie quotidienne :

- pour l'électricité, le gaz et les réseaux de chaleur (TRAPIL, GRT, RTE, ErDF, GrDF, CPCU) : pour l'Île-de-France une contribution pour chaque département sera adressée par la DRIEE
- pour l'assainissement et l'eau potable : contribution des services police de l'eau (la DRIEE prendra contact avec le SIAAP, le SEDIF et Eau de Paris)

Afin de coordonner les retours d'expérience des différents opérateurs de réseaux, la trame suivante est proposée. *Celle-ci peut être adaptée si des informations supplémentaires semblent pertinentes.*

Introduction

Globalement, quels sont les points positifs et négatifs que vous retenez quelques semaines après la crise ?

- **Positif** = Fourniture de bulletins de prévision de crue actualisés plusieurs fois par jour qui ont servi de base aux organisations à mettre en place ; y compris le suivi temps réel des niveaux de la Seine même si cela doit être fiabilisé (site Vigie Crue).
- **Négatif** = Absence de liste de numéros de téléphone des centres de crises des différents opérateurs (pour l'Eau : Electricité / Télécommunications techniques et non techniques, filaires et mobiles).
- **Négatif** = Il manque encore une liste ferme et claire des installations majeures de production et de pompage de transport d'eau potable qui seront alimentées en électricité de façon garantie jusqu'à un niveau identifié et à risque de coupure au-delà. Informations contradictoires à certains moments sur la situation prévisible de l'alimentation électrique de ces installations : différentes sources d'informations.
- **Positif** = Importance des exercices régionaux – cas de SEQUANA quelques mois avant – pour bien se préparer à ces événements et gagner en efficacité grâce aux liens avec les différents opérateurs et services de l'Etat.

A. Préparation de la crise

A.1. Plan de gestion de crise :

Est-ce que l'opérateur dispose d'un PPCI ou d'un PCA traitant de la question de l'inondation ? Si oui, quels principaux points, le REX amène-t-il à faire évoluer ?

- Les procédures de gestion des ouvrages par temps de crue, les plans de continuité d'activité, les ouvrages de pompage et les dispositifs de télésurveillance et télé-contrôle sont efficaces (sachant que les télécommunications et la fourniture d'énergie électrique ont fonctionné normalement durant cet épisode de crue).
- Mise à jour régulière des documents disponibles pour intégrer les derniers scénarios DRIEE – correspondance des scénarios avec le niveau d'inondation des ouvrages.

A.2. Connaissance de la vulnérabilité du réseau :

1/5

A.2. Connaissance de la vulnérabilité du réseau :

Existe-t-il une cartographie ou un SIG présentant l'ensemble du réseau (postes d'alimentation et/ou lignes de distribution/transport) en fonction des différents scenarii de crue ? (cf. déclaration d'intention signée le 20 avril 2016 pour ceux signataires).
L'expérience de la crue a-t-elle conforté les résultats de ces cartes ? Si non, quelles sont les principales causes de divergence ?

- SIG du réseau d'eau potable est disponible et à jour. Les ouvrages de traitement ne sont que partiellement représentés car c'est un outil essentiellement dédié aux réseaux.
- Disponibilité des cartes avec scénario DRIEE 2012
- Reste à intégrer les cartes ZIP/ZICH dans nos cartes inondation des ouvrages
- Il apparaît à l'intégration dans notre SIG des données communiquées dans le cadre de l'exercice SEQUANA une différence assez notable des niveaux en comparaison au modèle « casier » 2012. Cas de l'usine d'eau potable de Villeneuve la Garenne par exemple qui était très impacté à R0.6.

A.3 Mitigations de la vulnérabilité à l'interdépendance des réseaux :

Suite aux crues de mai/juin 2016, avez-vous identifié de nouvelles mesures de réduction de la vulnérabilité ou de préparation à la crise que vous prévoyez de mettre en œuvre ?

- Protection de certains ouvrages contre les remontées d'eau via les conduites de rejet en Seine : mise en place de batardeaux, contrôle des clapets de nez, etc…
- Renforcement de l'énergie secourue par l'installation de groupes électrogènes complémentaires.

B. Organisation de l'alerte et gestion de crise

B.1. Cellule de crise

L'opérateur a t'il monté une cellule de crise interne ? Si oui : à quel niveau (départemental, régional, zone de travail), à quel moment de la crue, avec quelle structure (nombre de personnes dans la cellule, profil, permanences, participants, etc.)

- Une cellule de crise a été activée au centre de pilotage du Pecq pour piloter l'ensemble des activités eau & assainissement de l'entreprise régionale.
- La cellule comprenait notamment : le Directeur régional, le Directeur technique régional (Directeur de crise), le Chef d'agence Production et un observateur. La cellule faisait un point une à deux fois par jour, week-end inclus, en fonction des évènements.
- Les équipes d'astreinte ont été renforcées autant que de besoin
- Le centre de Télé-contrôle centralisé, disponible 24 h/24 et 365 j/an assure le lien permanent avec les équipes d'astreinte et la cellule en permanence et donne les informations en permanence sur le fonctionnement quantitatif et qualitatif des installations. Une personne est dédiée à la consultation pluriquotidienne du site Vigie crue et à la transmission des informations (hauteurs d'eau aux différents points des fleuves et rivières).

B.2. Contacts avec les services de l'État :

Les interlocuteurs étaient-ils connus avant la survenue de la crise (DRIEE, SIDPC, Zone de Défense) ? Étaient-ils nominatifs, génériques, disponibles pendant la crise ?

- Oui mais partiellement : tous ne sont pas à la fois connus du COD 92 et COD 78, de même que pour les diffusions des communiqués ARS 92 et 78.

B.3. Sollicitations par les autorités publiques :

État, autorités organisatrices, communes et leurs groupements en charge de ces services publics : quelles furent les sollicitations reçues ? Y a t'il eu redondance dans les sollicitations ?

- En lien régulier avec :
  - Les 2 ARS 78 et 92 pour état de la situation sur l'inondation des ouvrages, les mises à l'arrêt et les dispositions particulières telles que le renforcement de la chloration, du suivi de la qualité.
  - Les syndicats et collectivités concernées par les infrastructures impactées ou potentiellement impactées pour un état de la situation et des dispositions prises

B.4 Défaillances simultanées ou en cascade :

A l'occasion de cette crue, avez-vous découvert des fragilités de votre réseau dues au dysfonctionnement d'un autre réseau (eau, énergie, télécom, assainissement…) ? En période de crise, les relations entre les opérateurs impliqués dans cette interdépendance vous ont-ils paru fluides et de nature à répondre à vos besoins pour la gestion de la crise ?

Se reporter aux points positifs et négatifs notifiés en Introduction :

- Manque une liste des numéros de téléphone des centres de crises des différents opérateurs (pour ce qui nous concerne : Electricité Télécommunications techniques et non techniques, filaires et mobiles).
- Des informations contradictoires entre les services préfectoraux et ErDF: annonces de coupures d'électricité alors que les sites eau potable devaient normalement continuer d'être alimentés compte tenu du niveau de cru.
- **Dès que le numéro de téléphone de crise d'ERDF a été obtenu, nous avons pu connaître la situation prévisible de l'alimentation électrique des usines d'eau potable.**
- **Par contre, il conviendra de refaire rapidement une mise à jour des installations prioritaires eau potable et assainissement vis-à-vis des opérateurs Electricité et Télécommunications**

C. Impacts sur les clients par département

C.1. Coupures préventives :

Y a-t-il eu organisation de coupures préventives dans le cadre d'une politique de délestage ou de contingentement à celle de gestion de crise ? Si oui, sur quels critères étaient décidées ces coupures (risque encouru, vulnérabilité, caractère prioritaire des clients, …) ?

- La situation est toujours restée sous contrôle en termes de continuité de service (qualité et quantité) sur le secteur ouest des Hauts de Seine et des Yvelines.
- L'évolution de la crue n'a pas engendré de désordre sur les installations du réseau interconnecté ; ce dernier a permis d'alimenter des zones dont les ressources en eau locales ont dû être mises à l'arrêt (forages de la Mauldre)

C.2. Usagers Sensibles :

Existe-t-il une liste des usagers sensibles du réseau ? Si oui, où est-elle accessible ?

- Uniquement liste des personnes dialysées mise à jour sur le périmètre 78
- En cours sur D92 avec liste des établissements sensibles – en lien avec ARS

C.2. Coupures clients :

Quel fut le nombre maximum de clients coupés par l'opérateur ?

Département	Clients coupés/perturbations par dysfonctionnement interne du réseau	Clients coupés/perturbations sur ce réseau en raison de la défaillance d'un autre réseau	Clients coupés / perturbations en conséquence d'une catastrophe, d'un accident ou sinistre majeur (mouvement social, mouvement de terrain, orage, ...)
75			
77			
78	0	0	0
91			
92	0	0	0
93			
94			
95			

NB : Merci de détailler sommairement pour chacun des départements l'évolution de la situation jour par jour et ainsi que les mesures prises.

- RAS

-

D. Rétablissement du réseau

D.1. Organisation :

Quelle fut l'organisation en place pour rétablir l'approvisionnement et informer les populations (information par internet, visites « client par client », diffusion de prospectus, etc.) ?

- RAS

D.2. Coût du rétablissement du réseau :

De lourds investissements ont-ils été rendus nécessaires pour rétablir le réseau après la crue ?

- RAS

D.3. Moyens de la Région :

Les moyens disponibles à l'échelle régionale pour le rétablissement des réseaux ont-ils été suffisants ou avez-vous fait appel à des moyens internes d'autres régions ? Avez-vous dû solliciter la mobilisation de moyens publics ou des dérogations par rapport aux normes environnementales ou de sécurité ?

- RAS

D.4. Réapprovisionnement prioritaire :

Existe-t-il une liste claire, par département, des usagers à réapprovisionner prioritairement ? Si oui, où est-elle accessible ?

- Pas de liste prioritaire. Serait utile à mettre en place.

Remarques/commentaires supplémentaires :

Lors de cet épisode de crues, pluies et inondations, la robustesse des opérateurs Electricité, Télécommunications, Eau potable et Assainissement a pu être démontée jusqu'au seuil atteint.

Il convient de s'appuyer sur ce socle pour fiabiliser la continuité de service et la résilience à des niveaux de crise supérieurs.

En particulier, **pour ce qui concerne l'eau potable et l'assainissement**, il ne doit plus y avoir de doute sur les points majeurs suivants :

- Liste complète des centres de crise des opérateurs Electricité et Télécommunications techniques et non techniques
- Garantie de continuité de service Electricité et Télécommunications techniques et non techniques pour les installations majeures eau et assainissement à tous les niveaux de crues
- Mise à jour des installations eau et assainissement prioritaires auprès des opérateurs Electricité et Télécommunications techniques et non techniques
- Identification et contacts pour réquisition de bouteilles d'eau potable auprès des supermarchés, fournisseurs et stockeurs d'eau en bouteille
- Organisation prioritaire pour la livraison routière de réactifs chimiques ou fuel de groupes électrogènes en cas de besoin
- Intégration des véhicules des opérateurs eau et assainissement dans les listes prioritaires des stations de service carburants

2.3.3 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 : 0 977 409 436 (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques : 0 977 429 436 (appel non surtaxé)

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

La SEOP assure une permanence 24h/24 pour l'ensemble des services opérationnels durant les heures d'astreinte et procède à une surveillance continue des ouvrages télésurveillés depuis le centre de télécontrôle.

Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants est mobilisable 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.

◗ **L'oganisation de l'astreinte de La SEOP**

L'intervention d'astreinte de la SEOP est organisée en 3 niveaux :

⇨ Astreinte de 1er niveau

Il s'agit de **l'astreinte d'intervention**. Elle est assurée par les agents « Usines » et « Distribution » de la SEOP et de **l'astreinte assurée par le centre de télécontrôle.**

2 lignes particulières vous sont dédiées pour les urgences nuit et week-end aux numéros non surtaxés suivants :

- ✓ **ligne urgences : 0977 429 436**
- ✓ **ligne dédiée aux communes : 01 30 15 34 56**

Lorsqu'une intervention d'un agent est nécessaire, l'agent d'astreinte téléphonique contacte l'astreinte d'encadrement.

⇨ **Astreinte de 2ème niveau**

Il s'agit de **l'astreinte « Encadrement ».** Assurée par un encadrant de la SEOP, elle coordonne les interventions les plus délicates.
En cas de nécessité d'intervention du cadre d'astreinte, le télécontrôleur l'appelle par téléphone. Le cadre d'astreinte sera en particulier informé dans les cas suivants :

- ouverture d'une interconnexion de secours
- fermeture d'une canalisation de transport
- défaillance du réseau d'énergie électrique supérieure à une demi-heure

⇨ **Astreinte de 3ème niveau**

Il s'agit de **l'astreinte « Cadre ».** Assurée par un cadre de la SEOP, elle supervise en concertation avec l'astreinte encadrement les interventions les plus délicates.
L'astreinte de 3ème niveau est en mesure d'engager la responsabilité de la SEOP durant les périodes d'astreinte.

⇨ **Astreinte de 4ème niveau**

Dans le cas d'une gestion d'événements importants, un **« Cadre de la Direction de l'Entreprise Régionale »** assure la relation directe avec la cellule nationale d'alerte de SUEZ Eau France et est en mesure d'engager la responsabilité de la SEOP durant les périodes d'astreinte en cas de crise majeure.

Sur l'ensemble de l'entreprise régionale, **100 personnes montent régulièrement l'astreinte** et sont donc mobilisables en cas de crise.
En appui au service d'astreinte local et régional, le service d'astreinte national est également disponible. Il fournit une expertise technique de très haut niveau rapidement mobilisable avec les astreintes du laboratoire national LE Lab'Eau accrédité COFRAC, de notre centre de recherche : le CIRSEE et d'un cadre d'astreinte à la direction technique.

La SEOP dispose également d'un réseau de sous-traitants lui permettant de mobiliser des moyens supplémentaires en cas de nécessité.

2.4 L'inventaire du patrimoine

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

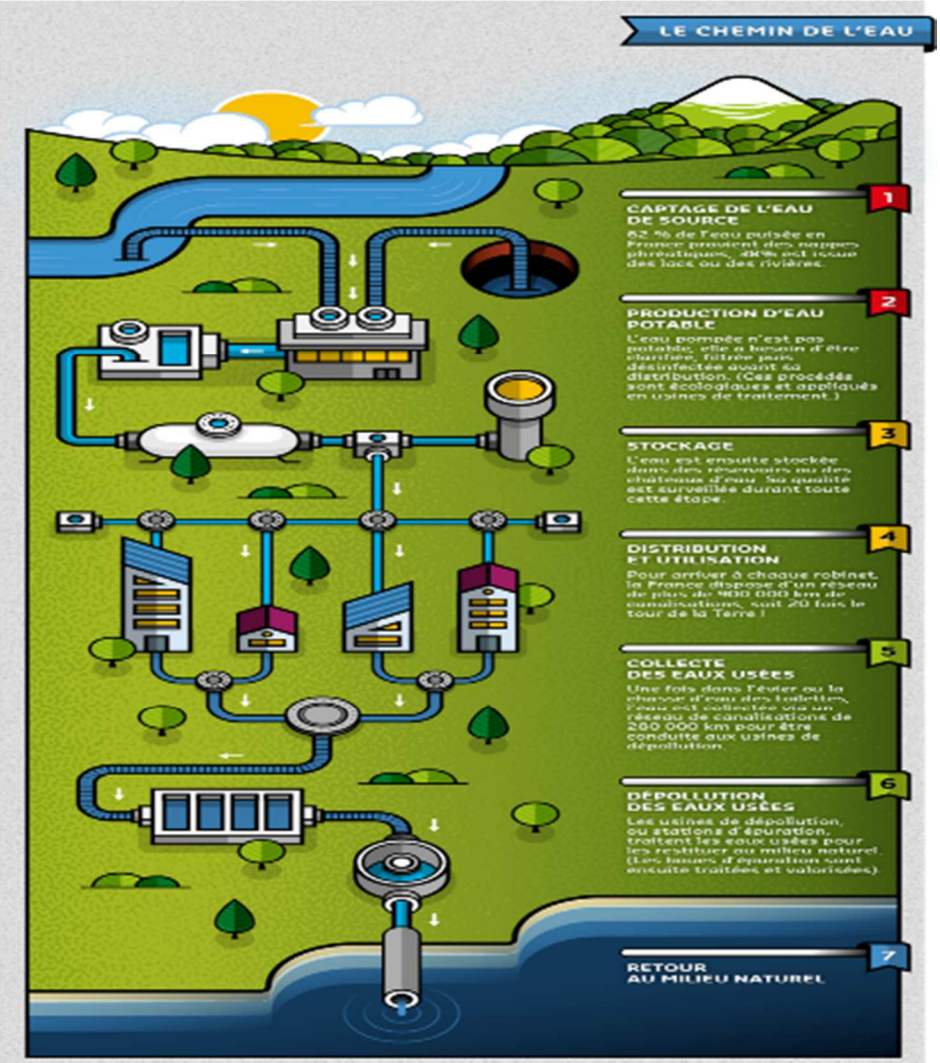
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

- 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.

2.4.1 Le système d'eau potable



2.4.2 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 la Délégation de Service Public. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés et réalisés par l'exploitant.

- **LES RESSOURCES**

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

Commune	Site	Capacité de production	Unité
CROISSY-SUR-SEINE	Champ captant de Croissy	5000 *pour les 11 forages*	m^3/h

Le détail des fiches de suivi des équipements de prélèvement relatives au suivi du champ captant se trouve en annexe 8.

Le champ captant de Croissy sur Seine est entretenu et exploité par convention avec Suez eau France. En *annexe 8*, se trouve la convention d'eau brute entre le SMGSEVESC et Suez eau France ainsi que le bilan financier 2016.

- **LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

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

Commune	Site	Capacité de production	Unité
FONTENAY-LE-FLEURY	Station déferrisation République	1680	m^3/j
LOUVECIENNES	Usine de production d'eau potable	120000	m^3/j
VILLEPREUX	Forage et station de déferrisation Val Joyeux	1500	m^3/j

Avant la création du SMGSEVESC, de la SEVESC en 1980 et de la SEOP en 2015, il existait déjà une usine datant des années 1950. La filière de traitement comportait un prétraitement (dégrillage, tamisage), une filtration rapide sur sable et une désinfection finale au bioxyde de chlore. Plutôt que d'abandonner celle-ci, il fut jugé préférable de la conserver et de la transformer en usine de filtration performante sur charbon actif en grains. Elle est appelée aujourd'hui « usine 1 ». On construisit également une nouvelle usine (appelée « usine 2 ») complétant le traitement (nitrification biologique, ozonation) et on réalisa des liaisons hydrauliques entre les deux « usines » pour en former une seule. Les réservoirs de l'usine présentent une capacité de stockage de 25 000 m^3 d'eau traitée.

Les étapes de la filière de traitement sont présentées dans le schéma ci-contre.

L'usine de traitement permet de fournir au maximum 5 000 m^3/h (soit 120 000 m^3/j théorique) d'une eau conforme aux normes de potabilité en vigueur et de très bonne qualité organoleptique.

Cette filière permet de répondre aux objectifs de qualité de la réglementation actuelle de l'eau potable (Code de la Santé Publique R1321 1-68).

- **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

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

Commune	Nombre de réser-voirs	Site	Volume utile	Unité
BOIS-D'ARCY	2	Château d'eau Falaize – 300 m³ *(*) déconnexion hydraulique mai 2016*	*	m³
		Château d'eau Croix Blanche	1000	m³
FONTENAY-LE-FLEURY	2	Réservoir Brossolette N°1	1000	m³
		Réservoir Brossolette n°2	1000	m³
GARCHES	3	Réservoir de Garches n°1	750	m³
		Réservoir de Garches n°2	750	m³
		Réservoir de Garches n°3	750	m³
LA VERRIERE	1	Réservoir de La Verrière	700	m³
LE CHESNAY	3	Réservoir supérieur des Hubies Hauts n°1	2 700	m³
		Réservoir supérieur des Hubies Hauts n°2	2 700	m³
		Réservoir des Hubies Bas	800	m³
LOUVECIENNES	3	Réservoir départ usine	4 800	m³
		Réservoir Nord usine II	10 000	m³
		Réservoir Sud usine II	10 000	m³
MONTIGNY-LE-BRETONNEUX	3	Réservoir des IV Pavés n°1	1 500	m³
		Réservoir des IV Pavés n°2	4 500	m³
		Réservoir des IV Pavés n°3 (bâche)	800	m³
SAINT-CLOUD	2	Réservoir de Laval n°1	750	m³
		Réservoir de Laval n°2	750	m³
VAUCRESSON	2	Réservoir de Brezin n°1	1 500	m³
		Réservoir de Brezin n°2 (bâche)	90	m³
VERSAILLES	10	Réservoir du Haut Clagny n°1	200	m³
		Réservoir du Haut Clagny n°2	200	m³
		Réservoir de Montbauron n°1	11 925	m³
		Réservoir de Montbauron n°2	13 186	m³
		Réservoir supérieur de Gobert n°1	500	m³
		Réservoir supérieur de Gobert n°2	200	m³
		Réservoir supérieur de Gobert n°3	200	m³
		Réservoir supérieur de Gobert n°4	200	m³
		Réservoir de Satory n°1	1 500	m³
		Réservoir de Satory n°2	1 500	m³
TOTAL	**31**		**76 571**	m³

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

Commune	Site	Débit nominal	Unité
BOUGIVAL	Usine de relevage de BOUGIVAL	5 000	m^3/h
FONTENAY-LE-FLEURY	surpresseur Parc st Cyr	70	m^3/h
SAINT-CLOUD	Station de reprise du MAIL	1 000	m^3/h
VERSAILLES	Station de surpression de Maréchal Juin	25	m^3/h
MONTIGNY-LE-BRETONNEUX	Station de reprise des IV pavés	900	m^3/h
LE CHESNAY	Station de reprise des Hubies Bas	1 200	m^3/h
VERSAILLES	Station de reprise de Gobert – refoulement vers les réservoirs de Gobert	600	m^3/h
VERSAILLES	Station de reprise de Gobert – refoulement vers les réservoirs de Satory	1 200	m^3/h

- **INTERCOMMUNICATIONS AVEC LES RESEAUX VOISINS**

Le réseau dispose de 62 intercommunications, détaillées dans le tableau suivant :

Commune	Nombre de point de mesure	Site	Statut
BOIS-D'ARCY	1	Comptage ONF	Ouverte
BOUGIVAL	3	Intercommunication SA02	Ouverte
		Intercommunication SA03	Ouverte
		Intercommunication SA04	Ouverte
BUC	1	Intercommunication BE04	Ouverte
CHAVENAY	2	Intercommunication 5A	Ouverte
		Intercommunication 5W	Ouverte
ELANCOURT	10	La clef Saint Pierre	Ouverte
		Avenue Gay Lussac	Ouverte
		Jean Moulin	Ouverte
		Plaisir Pissaloup	Ouverte
		Lycée 7 marres	Ouverte
		France Hab 7 marres	Ouverte
		Mont Cassel	Ouverte
		Rue de la Sambre	Ouverte
		Rue de Flandres	Ouverte
		La Petite Villedieu	Ouverte
LA CELLE-SAINT-CLOUD	13	Intercommunication DE11	Ouverte
		Intercommunication SA01	Ouverte
		Intercommunication EF04	Ouverte
		Intercommunication 464	Ouverte
		Intercommunication 567	Ouverte
		Intercommunication 568	Ouverte
		Intercommunication 570	Ouverte
		Intercommunication 571	Ouverte
		Intercommunication 569	Ouverte
		Intercommunication 572	Fermée
		Intercommunication 573	Fermée
		Intercommunication 575	Ouverte
		Intercommunication EF06	Ouverte
LA VERRIERE	5	Intercommunication 12C	Ouverte
		Intercommunication 529	Ouverte
		Intercommunication 675	Ouverte
		Intercommunication 42	Ouverte
		Intercommunication 18	Ouverte
LOUVECIENNES	4	Intercommunication DE12	Fermée
		Intercommunication DE14	Fermée
		Intercommunication DE02	Fermée
		intercommunication DE03	Fermée
MARLY-LE-ROI	3	Intercommunication DE06	Fermée
		Intercommunication DE07	Fermée
		Intercommunication DE08	Fermée

NOISY-LE-ROI	3	intercommunication DE01	Fermée
		Intercommunication DE15	Fermée
		Intercommunication DE16	Ouverte
SAINT-CLOUD	6	Intercommunication BE01	Fermée
		Intercommunication BE07	Fermée
		Intercommunication BE13	Ouverte
		Intercommunication EF01	Fermée
		Intercommunication EF02	Fermée
		Intercommunication EF03	Fermée
TRAPPES	4	Intercommunication DE05	Ouverte
		Intercommunication DE09	Fermée
		Intercommunication DE10	Fermée
		Intercommunication EN01	Ouverte
VERSAILLES	1	Intercommunication BE03	Fermée
VILLE-D'AVRAY	1	Intercommunication BE10	Supprimée
		Intercommunication BE11	Supprimée
		Intercommunication BE12	Supprimée
		Intercommunication BE15	Fermée
VIROFLAY	1	Intercommunication BE02	Fermée
VILLEPREUX	2		Ouverte
VOISINS-LE-BRETONNEUX	2	Intercommunication DE13	Fermée
		Intercommunication CE01	Fermée
Total Intercommunications	**62**		

- **LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille le linéaire total (en ml) des canalisations d'eau brute et d'eau potable par gamme de diamètre et type de matériau dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements.

Le détail du linéaire des canalisations d'eau brute et d'eau potable par commune, par diamètre, par matériau et par tranche d'âge ainsi qu'un détail par matériau, diamètre et tranche d'âge est proposé en annexe 5.

Diamètre nominal (mm)	Acier	Amiante ciment	Béton	FONTE	PE	Plomb	PVC	Tôle BONNA	Inconnu	Total général
< à 50	0	0	0	425	3 273	140	26	0	41	3 906
50 à 99	0	363	0	147 805	31 460	100	6 096	0	36	185 860
100 à 199	0	6 505	98	470 664	10 739	0	9 749	0	2 896	500 651
200 à 299	46	630	0	209 655	2 410	0	1 447	0	3 488	217 676
300 à 499	55	21	0	123 880	0	0	0	0	3 291	127 247
500 à 700	181	0	9 959	42 164	62	0	0	196	2 401	54 962
> à 700	38	0	111	15 442	0	0	7	0	1 298	16 897
Inconnu				10	0		0		267	277
Total général	**319**	**7 519**	**10 167**	**1 010 046**	**47 944**	**240**	**17 326**	**196**	**13 718**	**1 107 475**

Source : extraction SIG de la SEOP

- **LE RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE**

Le tableau suivant détaille le linéaire total (en ml) du réseau de distribution d'eau potable par commune dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Commune	Total (ml)
BAILLY	17 674
BOIS-D'ARCY	46 117
BOUGIVAL (78092)	1 518
BUC	32 888
CHATEAUFORT	1 344
CHAVENAY	14 837
ELANCOURT	18 369
FONTENAY LE FLEURY	27 958
GARCHES	38 603
GUYANCOURT	74 597
JOUY-EN-JOSAS	924
LA CELLE-SAINT-CLOUD	54 696
LA VERRIERE	16 101
LE CHESNAY	57 764
LES CLAYES-SOUS-BOIS	5
LES LOGES-EN-JOSAS	598
LOUVECIENNES	38 266
MARLY-LE-ROI	6 677
MARNES-LA-COQUETTE	17 354
MAUREPAS	21
MONTIGNY-LE-BRETONNEUX	96 251
NOISY-LE-ROI	29 216
RENNEMOULIN	2 351
ROCQUENCOURT	9 778
RUEIL-MALMAISON	82
SAINT-CLOUD	67 772
SAINT-CYR-L'ECOLE	38 638
SEVRES	1 218
TOUSSUS-LE-NOBLE	7 682
TRAPPES	62 691
VAUCRESSON	39 263
VERSAILLES	167 184
VILLE D'AVRAY	24 488
VILLEPREUX	37 114
VIROFLAY	756
VOISINS-LE-BRETONNEUX	46 483
Total général	**1 097 279**

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Désignation	2016
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	83
Détendeurs / Stabilisateurs	26
Pré – localisateurs (y compris les hydrophones)	772
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	3838
Vannes	9 410
Vidanges, purges, ventouses	8 859

- **LES BRANCHEMENTS**

Les tableaux suivants détaillent au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements et des branchements en plomb ; *La répartition par diamètre et par commune est détaillée en annexe 2.*

Branchements en service ou non au 31/12/2016			
Commune	**Fermé**	**Ouvert**	**Total général**
BAILLY	2	601	603
BOIS D ARCY	4	2863	2867
BUC	2	1039	1041
CHAVENAY		786	786
ELANCOURT	9	1098	1107
FONTENAY LE FLEURY	2	1503	1505
GARCHES	2	2148	2150
GUYANCOURT	4	3096	3100
LA CELLE ST CLOUD	1	1967	1968
LA VERRIERE	1	780	781
LE CHESNAY	2	2601	2603
LOUVECIENNES	3	1133	1136
MARNES LA COQUETTE	1	465	466
MONTIGNY LE BRETONNEUX	7	4888	4895
NOISY LE ROI	4	1684	1688
RENNEMOULIN	2	53	55
ROCQUENCOURT		104	104
ST CLOUD	4	2952	2956
ST CYR L'ECOLE	1	2072	2073
TOUSSUS LE NOBLE		358	358
TRAPPES	10	2535	2545
VAUCRESSON	4	1389	1393
VERSAILLES	15	7615	7630
VILLE D AVRAY		1001	1001
VILLEPREUX	2	3147	3149
VOISINS LE BRETONNEUX	2	3125	3127
Total général	**84**	**51003**	**51087**

Communes	Nombre de branchement en plomb au 31/12/2015	Nombre de branchement en plomb au 31/12/2016
BAILLY	0	0
BOIS D'ARCY	0	0
BUC	2	2
CHAVENAY	0	0
ELANCOURT	1	1
FONTENAY LE FLEURY	0	0
GARCHES	5	4
GUYANCOURT	1	1
LA CELLE ST CLOUD	2	1
LA VERRIERE	0	0
LE CHESNAY	0	0
LOUVECIENNES	1	0
MARLY le ROI	1	1
MARNES LA COQUETTE	2	2
MONTIGNY LE BRETONNEUX	0	0
NOISY LE ROI	0	0
RENNEMOULIN	0	0
ROCQUENCOURT	1	1
ST CLOUD	2	1
ST CYR L'ECOLE	2	1
TOUSSUS LE NOBLE	0	0
TRAPPES	2	0
VAUCRESSON	0	0
VERSAILLES	8	5
VILLE D AVRAY	0	0
VILLEPREUX	31	4
VOISINS LE BRETONNEUX	0	0
Total général	**61**	**24**

- **LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :
La répartition par diamètre et par commune est détaillée en annexe 3.

Compteurs (compteurs SRU inclus)	
Communes	**Total**
GARCHES	2194
MARNES LA COQUETTE	463
SAINT CLOUD	2953
VAUCRESSON	1400
VILLE D'AVRAY	1000
BAILLY	603
BOIS D ARCY	3049
BOUGIVAL*	41
BUC	1038
CHAVENAY	786
ELANCOURT	1106
FONTENAY LE FLEURY	1646
LA CELLE SAINT CLOUD	1986
LE CHESNAY	2679
JOUY EN JOSAS*	25
LOUVECIENNES	1175
MARLY LE ROI*	32
NOISY LE ROI	1713
RENNEMOULIN	55
ROCQUENCOURT	99
SAINT CYR L'ECOLE	2074
TOUSSUS LE NOBLE	361
LA VERRIERE	780
VERSAILLES	7674
VILLEPREUX	3228
VIROFLAY*	83
GUYANCOURT	3256
MONTIGNY LE BRETONNEUX	4907
TRAPPES	2726
VOISINS LE BRETONNEUX	3120
Total Général	**52 252**

(*) Abonnés sur communes hors périmètre de la SEOP

Compteurs (compteurs SRU exclus)	
Communes	**Total**
GARCHES	2140
MARNES LA COQUETTE	463
SAINT CLOUD	2935
VAUCRESSON	1389
VILLE D'AVRAY	993
BAILLY	603
BOIS D ARCY	2864
BUC	1038
CHAVENAY	786
ELANCOURT	1106
FONTENAY LE FLEURY	1504
LA CELLE SAINT CLOUD	1959
LE CHESNAY	2598
LOUVECIENNES	1131
NOISY LE ROI	1683
RENNEMOULIN	55
ROCQUENCOURT	99
SAINT CYR L'ECOLE	2049
TOUSSUS LE NOBLE	358
LA VERRIERE	780
VERSAILLES	7593
VILLEPREUX	3149
GUYANCOURT	3086
MONTIGNY LE BRETONNEUX	4880
TRAPPES	2526
VOISINS LE BRETONNEUX	3120
Total Général	**50 887**

- **LA PYRAMIDE DES AGES DU PARC COMPTEURS**

La pyramide des âges du parc compteurs est détaillée en annexe 10

L'âge moyen du parc compteurs est de :

âge moyen du parc compteurs	**10.85 ans**

- **L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS D'ABONNEMENT D'EAU POTABLE :**

La règlementation prévoit que tout service de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est tenu de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements dès lors que le propriétaire en fait la demande. Le basculement à l'individualisation sera réalisé à la même date pour la totalité des occupants / locataires / copropriétaires de l'immeuble ayant souscrit un contrat d'abonnement individuel. Le Service de l'eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives indiquées en annexe du Règlement du Service de l'eau.

Le tableau ci-dessous présente la synthèse des demandes d'individualisation, sur constructions existantes, des compteurs au titre de l'exercice 2016.

Individualisation des compteurs sur constructions existantes				
Nb de demandes reçues en 2016	**Nb de visites sur site en 2016**	**Nb de demandes finalisées**	**Nb de demandes en cours**	**Nb de demandes sans suite**
15	2	1	1	13

Les demandes d'individualisation sur constructions existantes sont :

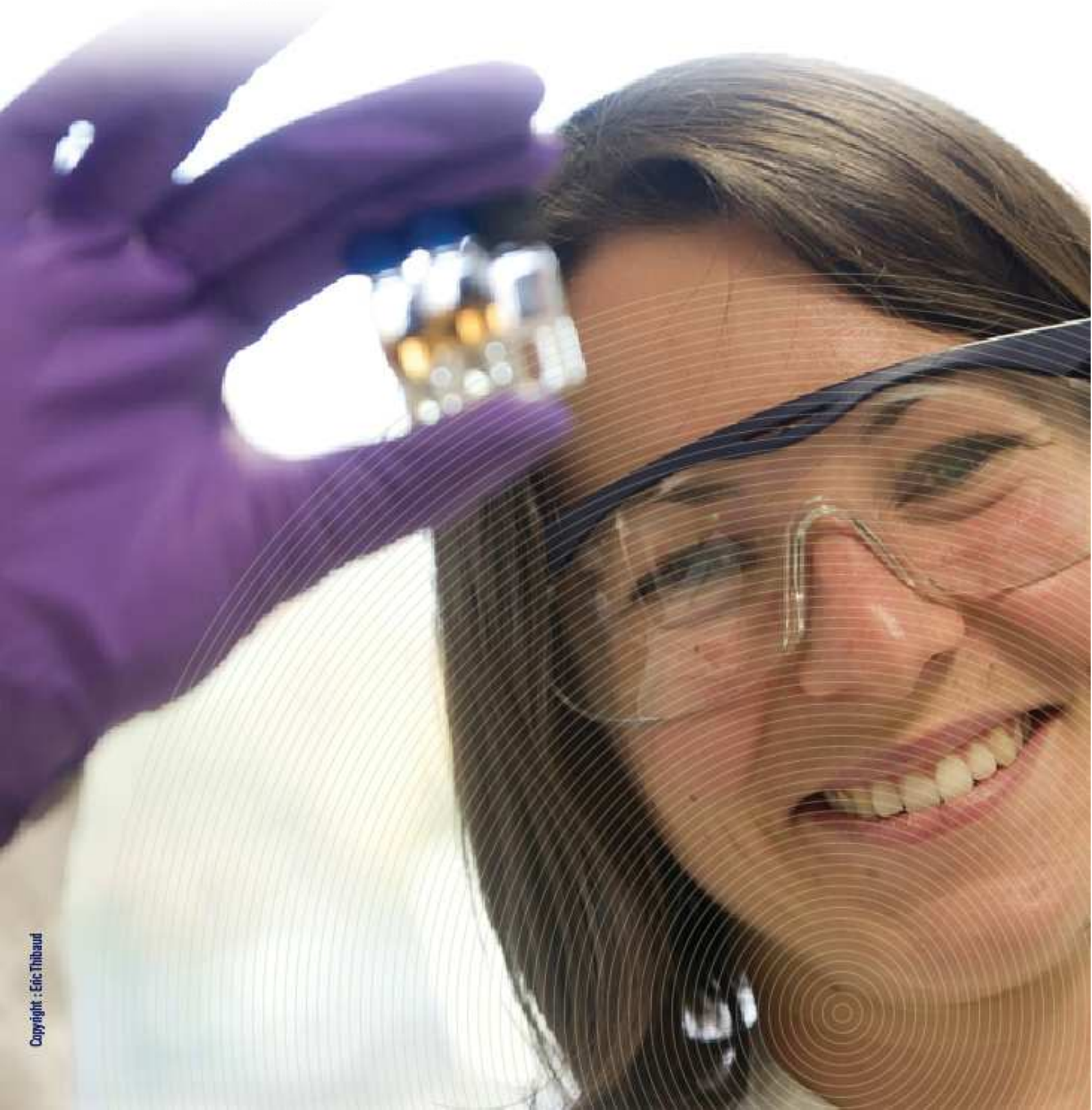
- ✓ VILLEPREUX, 1 Place Louis XIV : dossier terminé en 2016
- ✓ VILLEPREUX, 8 et 10 rue du grand canal: demande préliminaire et visite réalisée le 11/02/2016, dossier en cours de finalisation.
- ✓ TRAPPES, 1 rue Daniel Casanova : demande préliminaire d'informations le 15/02/16, sans suite.
- ✓ VERSAILLES, 20 rue Montebello: demande préliminaire et visite réalisée le 17/02/2016 : sans suite.
- ✓ LA CELLE SAINT CLOUD, 9 place de l'église : demande préliminaire le 24/02/16, sans suite.
- ✓ SAINT-CLOUD, 25 rue du Calvaire : demande préliminaire le 07/03/2016, sans suite.
- ✓ GARCHES, 30 boulevard Raymond Poincaré : demande préliminaire le 30/03/2016, sans suite.
- ✓ LOUVECIENNES, 9 rue de voisins : demande préliminaire le 31/03/2016, sans suite.
- ✓ VAUCRESSON, 24 Grande Rue : demande préliminaire le 31/03/2016, sans suite.
- ✓ SAINT-CYR-L'ECOLE, 16 rue Jean François : demande préliminaire le 13/04/2016, sans suite.
- ✓ LA CELLE SAINT CLOUD, 26 rue de la jonchère : demande préliminaire le 12/06/2016, sans suite.
- ✓ VERSAILLES, 9 TER Rue Edouard Lefebvre : demande préliminaire le 19/07/2016, sans suite
- ✓ VILLEPREUX, 3 rue Jean Moulin : demande préliminaire le 29/09/2016, sans suite
- ✓ VERSAILLES, 73 Boulevard de la Reine : demande préliminaire le 07/10/2016 sans suite
- ✓ BUC, 6 rue Clément Ader : demande préliminaire le 24/10/2016, sans suite.

Le tableau ci-dessous présente la synthèse des demandes d'individualisation, sur constructions neuves, des compteurs au titre de l'exercice 2016.

Individualisation des compteurs sur constructions neuves				
Nb de demandes reçues en 2016	Nb de visites sur site en 2016	Nb de demandes finalisées	Nb de demandes en cours	Nb de demandes sans suite
5	4	2	4	2

- ✓ BOIS D'ARCY, 10 RUE LOUIS JOUVET : Dossier terminé en 2016
- ✓ VERSAILLES, 20/22 Rue Jean Mermoz : Dossier terminé en 2016
- ✓ ELANCOURT, Le Clos de Bruges : compteurs posés en 2016, dossier en cours de finalisation sur 2017.
- ✓ GUYANCOURT, Syndic de copropriété du Grand Noyer, 2ème demande préliminaire et visite techniques réalisées en décembre 2015, dossier toujours en cours sur 2016, relevé contradictoire planifié en 2017.
- ✓ VOISINS LE BRETONNEUX, 2 Ruelle Marie Dorval : demande préliminaire et visite sur site réalisées le 24/02/2016, dossier en cours, pose des compteurs planifiée en 2017.
- ✓ LOUVECIENNES, 14 TER Chemin de Prunay : dossier en attente de pose des regards paragels pour réaliser la visite de conformité, à planifier sur 2017.
- ✓ SAINT CLOUD, 102 rue de la Porte Jaune : demande préliminaire et visite réalisées en 2015, classé sans suite en 2016.
- ✓ ST CYR L'ECOLE, 1 Allée du Comte de la Vaulx : demande préliminaire, sans suite.

3 | qualité du service

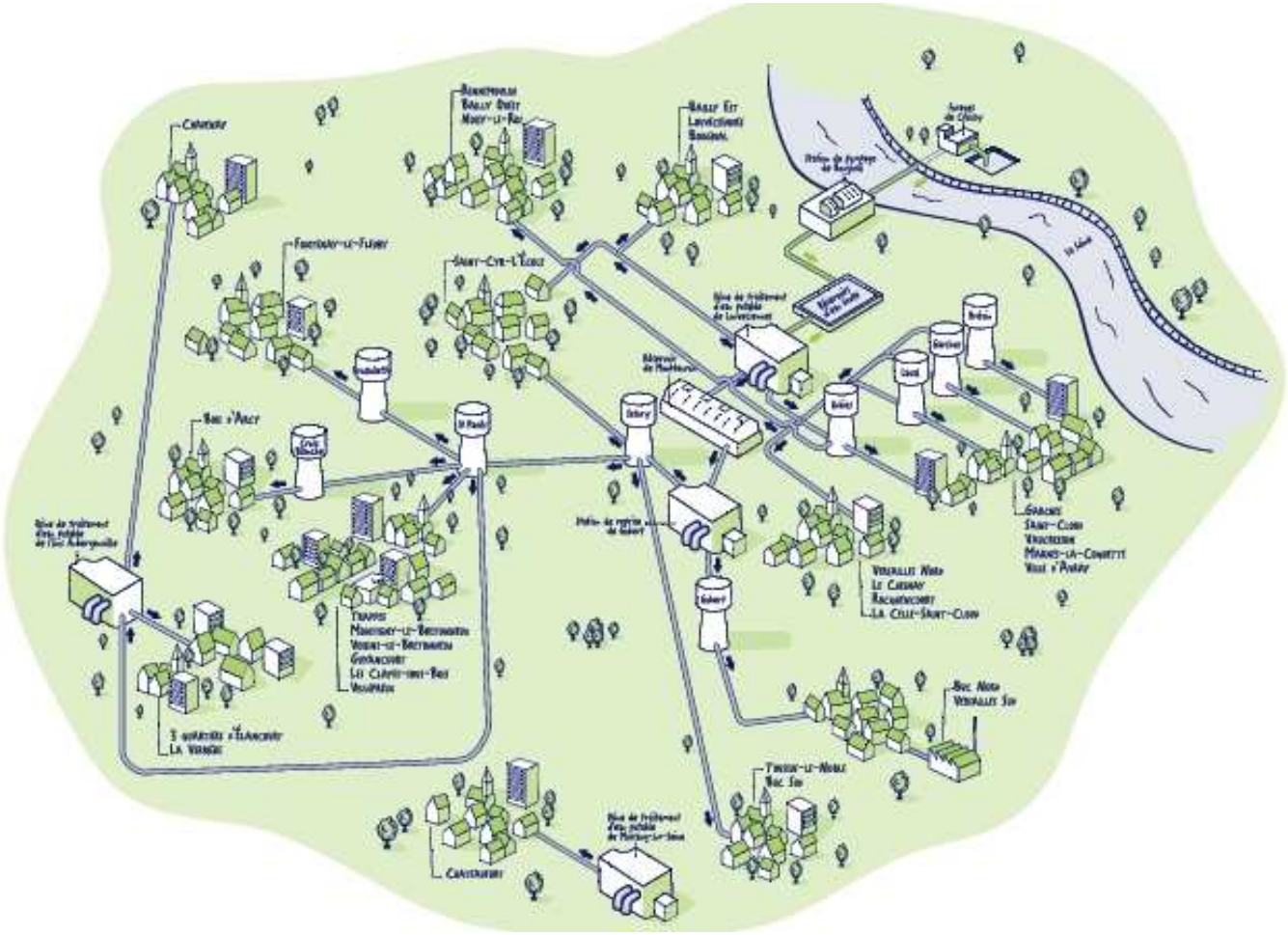


Copyright : Eric Thibaud

3.1 Le bilan hydraulique

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

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes prélevés dans le milieu naturel

Le tableau suivant synthétise les volumes prélevés en cours de l'année. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours.
Le détail des volumes mensuels prélevés dans le milieu naturel par point de prélèvement est proposé en annexe 15.

Volumes annuels prélevés dans le milieu naturel		
Site	Volume total (en m³) 2015	Volume total (en m³) 2016
Champ captant SMGSEVESC	19 816 590	19 345 042
Champ captant Suez eau France	814 187	295 664
Forages de Bois d'Arcy et Fontenay le Fleury	450 242	339 158
Forage de Villepreux		343 746
Total général	**21 081 019**	**20 323 610**

3.1.3 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant synthétise les volumes d'eau potable produits (issus des installations de production exploitées dans le cadre du présent contrat) au cours de l'année. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours.

Le détail des volumes mensuels produits par point de production est proposé en annexe 15.

Volumes annuels produits		
Site	Volume total (en m³) 2015	Volume total (en m³) 2016
Usine de production de Louveciennes	20 733 612	20 766 970
Forage République à Fontenay le Fleury	433 639	339 158
Forage Edouard Vaillant à Bois d'Arcy *(*) Arrêt du forage en janvier 2016*	3	
Forage Val Joyeux à Villepreux		343 746
Forage Croix Blanche à Bois d'Arcy *(*) Arrêt du forage en janvier 2016*	13 734	
Forage Ader à Bois d'Arcy * *(*) Arrêt du forage en février 2015*	2 866	
Total général	**21 183 854**	**21 449 874**

3.1.4 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant synthétise les volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) au cours de l'année.
Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours.

Volumes annuels importés et exportés		
Désignation	Volume total (en m³) 2015	Volume total (en m³) 2016
Volumes importés	5 017 649	5 856 539
Volumes exportés	1 772 435	2 278 631
Achats nets	3 245 215	3 577 908

Le détail des volumes échangés par intercommunication est proposé en annexe 15.

- **LES VOLUMES JOURNALIERS MAXIMUM AUTORISES :**

Le tableau suivant synthétise les volumes journaliers maximum autorisés importés et exportés.

Volumes journaliers maximum autorisés – périmètre hors communes avenant 4		
Désignation	Volume total (en m³) 2015	Volume total (en m³) 2016
Import maximum journalier	162 455	164 345
Export maximum journalier	124 226	124 226

Le détail pour chaque site d'intercommunication est présenté en annexe 15.

- **LES VOLUMES DE PRELEVEMENTS MAXIMUM AUTORISES :**

Le tableau suivant synthétise les volumes de prélèvements maximum autorisés.

Les volumes de prélèvements maximum autorisés				
Désignation	Usine de Louveciennes	Forage Val Joyeux	Forage république	**Total**
Capacité pompage horaire maximal m3/h	5 000	60	80	**5 140**
Capacité pompage journalier maximal m3/h	120 000	1440	1 920	**123 360**

3.1.5 Les volumes mis en distribution

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

Désignation – périmètre hors communes avenant 4	2015 (en m^3)	2016 (en m^3)
Total volumes eau potable produits (A)	21 183 854	21 106 128
Dont volumes de service	15 120	22 803
Dont volumes sans comptage	319 955	303 073
Total volumes eau potable importés (B)	5 017 649	4 813 495
Total volumes eau potable exportés (C)	1 772 435	2 264 944
Total volumes mis en distribution (D = A+B-C)	**24 429 068**	**23 654 679**

Désignation – périmètre communes avenant 4	2015 (en m^3)	2016 (en m^3)
Total volumes eau potable produits (A)		343 746
Dont volumes de service		744
Dont volumes sans comptage		4 900
Total volumes eau potable importés (B)		1 043 044
Total volumes eau potable exportés (C)		13 686
Total volumes mis en distribution (D = A+B-C)		**1 373 104**

3.1.6 Les volumes consommés autorisés

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

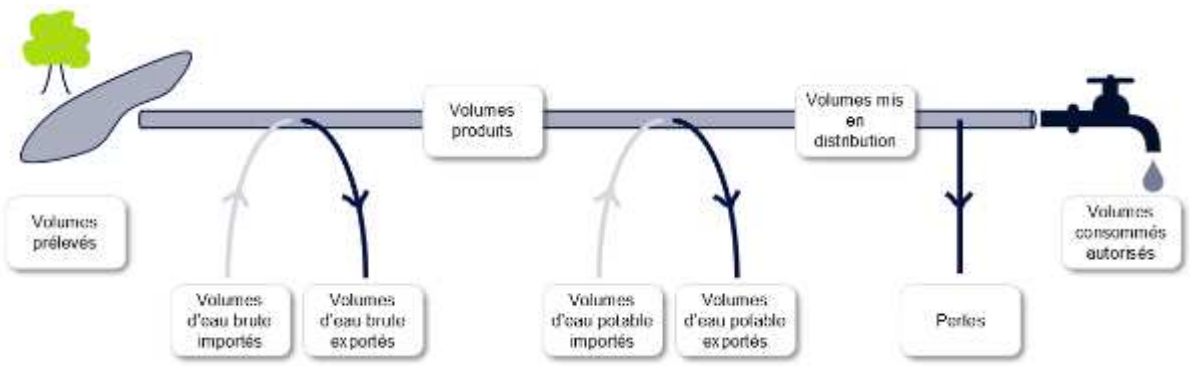
Volumes consommés autorisés (m³) – périmètre hors communes avenant 4

Désignation	2015 (en m³)	2016 (en m³)
Volumes facturés (E)	21 415 832	20 762 444
Volumes sans comptage (F)	319 955	303 073
Volumes de service (G)	15 120	22 803
Volume dégrevés (H)	96 759	26 409
Total des volumes consommés autorisés I= (E+F+G+H)	**21 847 666**	**21 114 729**

Volumes consommés autorisés (m³) – périmètre communes avenant 4

Désignation	2015 (en m³)	2016 (en m³)
Volumes facturés (E)		1 071 761
Volumes sans comptage (F)		4 900
Volumes de service (G)		744
Volume dégrevés (H)		5 092
Total des volumes consommés autorisés I= (E+F+G+H)		**1 082 497**

3.1.7 La synthèse des flux



3.1.8 La performance réseau (décret du 2 mai 2007)

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m^3/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

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

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

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

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) – périmètre hors communes avenant 4		
Désignation	**2015**	**2016**
Volumes mis en distribution (m^3) (D)	24 429 068	23 654 679
Volumes facturés (m^3) (E)	21 415 832	20 762 444
Volumes dégrevés (m^3) (H)	96 759	26 409
Volumes non comptés (m^3) (F+G)	335 075	325 862
Linéaire du réseau de distribution (km) (J)	1 010	1 011
Période d'extraction des données (jours)	365	365
Indice linéaire de pertes (m^3/km/j)	**7.00**	**6,88**

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) – périmètre communes avenant 4		
Désignation	**2015**	**2016**
Volumes mis en distribution (m^3) (D)		1 373 104
Volumes facturés (m^3) (E)		1 071 761
Volumes dégrevés (m^3) (H)		5 092
Volumes non comptés (m^3) (F+G)		5 644
Linéaire du réseau de distribution (km) (J)		86
Période d'extraction des données (jours)		365
Indice linéaire de pertes (m^3/km/j)		**9,21**

Rendement de réseau (%) – périmètre hors communes avenant 4		
Désignation	**2015**	**2016**
Volumes facturés (m^3) (E)	21 415 832	20 762 444
Volumes dégrevés (m^3) (H)	96 759	26 409
Volumes de service (m^3) (G)	15 120	22 803
Volumes sans comptage (m^3) (F)	319 955	303 073
Volumes exportés (m^3) (C)	1 772 435	2 264 944
Volumes produits (m^3) (A)	21 183 854	21 106 128
Volumes importés (m^3) (B)	5 017 649	4 813 995
Rendement de réseau (%) K = (E+H+G+F+C) / (A+B)	**90.15**	**90,20**

Rendement de réseau (%) – périmètre communes avenant 4		
Désignation	**2015**	**2016**
Volumes facturés (m^3) (E)		1 071 761
Volumes dégrevés (m^3) (H)		5 092
Volumes de service (m^3) (G)		744
Volumes sans comptage (m^3) (F)		4 900
Volumes exportés (m^3) (C)		13 686
Volumes produits (m^3) (A)		343 746
Volumes importés (m^3) (B)		1 043 044
Rendement de réseau (%) K = (E+H+G+F+C) / (A+B)		**79,04**

3.1.9 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau - périmètre hors communes avenant 4		
Désignation	**2015**	**2016**
Volumes consommés autorisés (m^3) (I)	21 847 666	21 114 715
Linéaire du réseau de distribution (km) (J)	1 010	1011
Indice Linéaire de Consommation L = (I/J/365)	59.26	57,22
Obligation contractuel rendement de réseau (%)	90	90
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau minimum réglementaire = 65 + 0,2 ILC (%)	76.85	76,44
Rendement de réseau (%)	90.15	90,20

Performance rendement de réseau - périmètre communes avenant 4		
Désignation	**2015**	**2016**
Volumes consommés autorisés (m^3) (I)		1 082 497
Linéaire du réseau de distribution (km) (J)		86
Indice Linéaire de Consommation L = (I/J/365)		34,49
Obligation contractuel rendement de réseau (%)		-
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau minimum réglementaire = 65 + 0,2 ILC (%)		71,90
Rendement de réseau (%)		79,04

3.1.10 Les volumes de pointes

- LE MOIS DE POINTE :

Volume de pointe mensuel (en m^3)			
septembre	Produit	Importé	Exporté
	1 839 940	557 268	205 161*

* Le volume de pointe exporté est une estimation en raison de défaut ponctuel de comptage sur des intercommunications de La Celle-Saint-Cloud et DE03.

- LA SEMAINE DE POINTE :

Volume de pointe hebdomadaire (en m^3)			
Semaine 35 *(27 août au 2 septembre)*	Produit	Importé	Exporté
	435 054	121 989	26 993

- LE JOUR DE POINTE :

Volume de pointe journalier (en m^3)				
31 août	Produit	Importé	Exporté	Total consommé
	66 444	18 800	3 216	82 028

3.1.11 Les volumes mensuels

Les volumes mensuels par catégorie (importés, exportés et produits) et par point de production ou de livraison avec les relevés des index sont proposés en annexe 15.

3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

UNE VIGILANCE PERMANENTE

La réglementation française relative à la qualité des eaux destinées à la consommation est définie dans le Code de la Santé Publique aux articles R.1321-1 et suivants.

L'eau fait partie des produits alimentaires les plus contrôlés. Pour livrer au consommateur une eau potable, le distributeur doit respecter des normes de qualité **particulièrement rigoureuses** sur 55 critères principaux répartis en quatre groupes :

- Les paramètres microbiologiques.
- Les paramètres chimiques.
- Les paramètres indicateurs, témoins du fonctionnement des installations de production et de distribution.
- Les indicateurs de radioactivité.

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

- **Les limites de qualité,** correspondent à la **conformité réglementaire**: pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, …), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
- **Les références de qualité,** correspondent à des indicateurs établies à des fins de suivi des installations de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,…) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, …). Toutefois un dépassement récurrent pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

La qualité de l'eau potable est soumise à deux types de contrôles :

- **Un contrôle sanitaire officiel**, qui relève de la compétence des pouvoirs publics par l'intermédiaire des Agences Régionales de Santé (ARS). Il s'agit là du contrôle réglementaire. En France, il porte sur l'ensemble du système d'alimentation en eau : points de captage, stations de traitement, réservoirs et réseaux de distribution. Les échantillons d'eau prélevés aux différents points de contrôle sont analysés par des laboratoires agréés par le ministère de la Santé.

La nature et la fréquence de ces analyses sont fixées par le ministère de la Santé. Elles dépendent notamment de la taille des installations de production (nombre de m3 produits) ou de la collectivité desservie (nombre d'habitants). Plus celles-ci seront importantes, plus les contrôles sont fréquents.
Les résultats de ces analyses sont publics et font l'objet d'un affichage en mairie. Ils sont aussi consultables sur le site www.sante.gouv.fr (rubrique : Santé/Santé et environnement/Eaux/ Eau du robinet/….).

A partir de ces informations sur la qualité de l'eau, l'ARS publie chaque année :

- Un rapport annuel par commune à l'attention des collectivités
- Une fiche de synthèse par commune à l'attention des consommateurs (jointe à l'envoi d'une des factures).

Ces fiches de synthèse sont aussi consultables sur les sites :
www.goutdeleau.com
www.iledefrance.ars.sante.fr (Rubrique : Santé publique/Eaux/Eau du robinet)

Un protocole de suivi des analyses et de communication avec les ARS et leurs laboratoires sous-traitants permet de garantir une réactivité immédiate 365 jours par an des équipes de SEOP en cas d'anomalie.

- **Une surveillance permanente** qui relève des exploitants des services de distribution.

Garantir le respect des normes implique de mettre en œuvre des actions qui vont au-delà du contrôle réglementaire. Ces actions permettent d'ajuster au fil de l'eau le traitement de l'eau pour garantir 24h/24 la conformité sanitaire. Ces actions sont basées essentiellement sur la **prévention** et nécessitent une connaissance approfondie des installations, de leur sensibilité, et de l'analyse des risques et des dangers.
Cette surveillance s'opère à trois niveaux :

- Un contrôle continu des paramètres sensibles sur les usines de production et sur les réseaux de distribution. Ce sont ainsi, plus de 100 capteurs qui permettent de suivre en temps réel la qualité de l'eau.
- Un contrôle permanent par l'intermédiaire de prélèvements analysés dans les laboratoires d'usines par des agents qualifiés.
- Des prélèvements ponctuels analysés dans un laboratoire accrédité COFRAC utilisant des méthodes d'analyses normalisées.

L'analyse en continu: un contrôle 24h/24 des paramètres de la qualité de l'eau sur les eaux en sortie des usines d'eau potable. Conforme aux critères de qualité, l'eau est ensuite pompée vers les réservoirs avant d'être distribuée.

Le contrôle officiel et légal de la qualité de l'eau a été effectué en 2015 conformément au programme défini par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il a été assuré par le laboratoire CARSO.

3.2.2 Bilan de la qualité de l'eau brute

En 2016, l'ARS a réalisé un contrôle de la qualité de l'eau brute de 6 des 11 forages du SMGSEVESC (pas de prélèvement des forages n° 2, 4, 10, 11 et 12). La qualité de l'eau brute de chaque forage a également été suivie dans le cadre du programme d'autocontrôle avec 25 prélèvements.

Contrôle de la qualité de l'eau brute aux forages	Exercice 2016
Nombre de prélèvements au titre du contrôle sanitaire (analyses ARS)	9
Nombre de prélèvements au titre de l'autocontrôle SEOP/LDE	25
Nombre total de prélèvements de contrôle sur la qualité de l'eau brute	**34**

Au titre de l'autocontrôle, la SEOP a réalisé 85 prélèvements complémentaires sur l'eau brute.

Contrôle de la qualité de l'eau brute (du mélange des eaux des forages à l'eau en entrée d'usine)	Exercice 2016
Nombre de prélèvements au titre du contrôle sanitaire (analyses ARS)	1
Nombre de prélèvements au titre de l'autocontrôle SEOP	85
Nombre total de prélèvements de contrôle sur la qualité de l'eau brute	**86**

Analyses de la Ressource			
Ressource		**Nombre d'analyses bactériologiques**	**Nombre d'analyses physico-chimique**
Usine de Louveciennes	ARS	0	0
	Exploitant	10	76
Forage Val Joyeux Villepreux	ARS	0	0
	Exploitant	0	5
Forage République Fontenay le Fleury	ARS	1	1
	Exploitant	0	4

Tous les résultats sont conformes aux normes en vigueur.

Les résultats des analyses effectuées sur forage et sur l'eau brute en entrée d'usine de Louveciennes pour l'année 2016 sont présentés en annexe 16.

3.2.3 Bilan de la qualité de l'eau produite

En 2016, l'ARS a effectué 79 prélèvements sur les eaux traitées, dont 72 en sortie de l'usine de Louveciennes (soit plus d'un prélèvement par semaine), 6 sur l'eau traitée du forage de Fontenay le Fleury et 1 sur l'eau traitée du forage de Villepreux. Au titre de l'autocontrôle, la SEOP a réalisé 230 prélèvements complémentaires en sortie d'usine et 301 prélèvements sur l'eau en cours de traitement.

Contrôle de la qualité de l'eau produite	Exercice 2016
Nombre de prélèvements au titre du contrôle sanitaire (analyses ARS) (eau en sortie d'usine)	79
Nombre de prélèvements au titre de l'autocontrôle SEOP (eau en sortie d'usine)	230
Nombre total de prélèvements de contrôle sur la qualité de l'eau produite	**309**

Analyses de l'eau produite						
			Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses bactériologiques non-conforme	Nombre d'analyses physico-chi-mique	Nombre d'analyses physico-chi-mique non-con-forme
Production	Louveciennes	ARS	72	0	72	0
		Exploitant	82	0	164	0
	Fontenay le Fleury	ARS	5	0	6	0
		Exploitant	5	0	14	0
	Villepreux	ARS	1	0	1	0
		Exploitant	6	0	16	0
Total production			171	0	273	0
% de conformité			**100,0 %**		**100,0 %**	

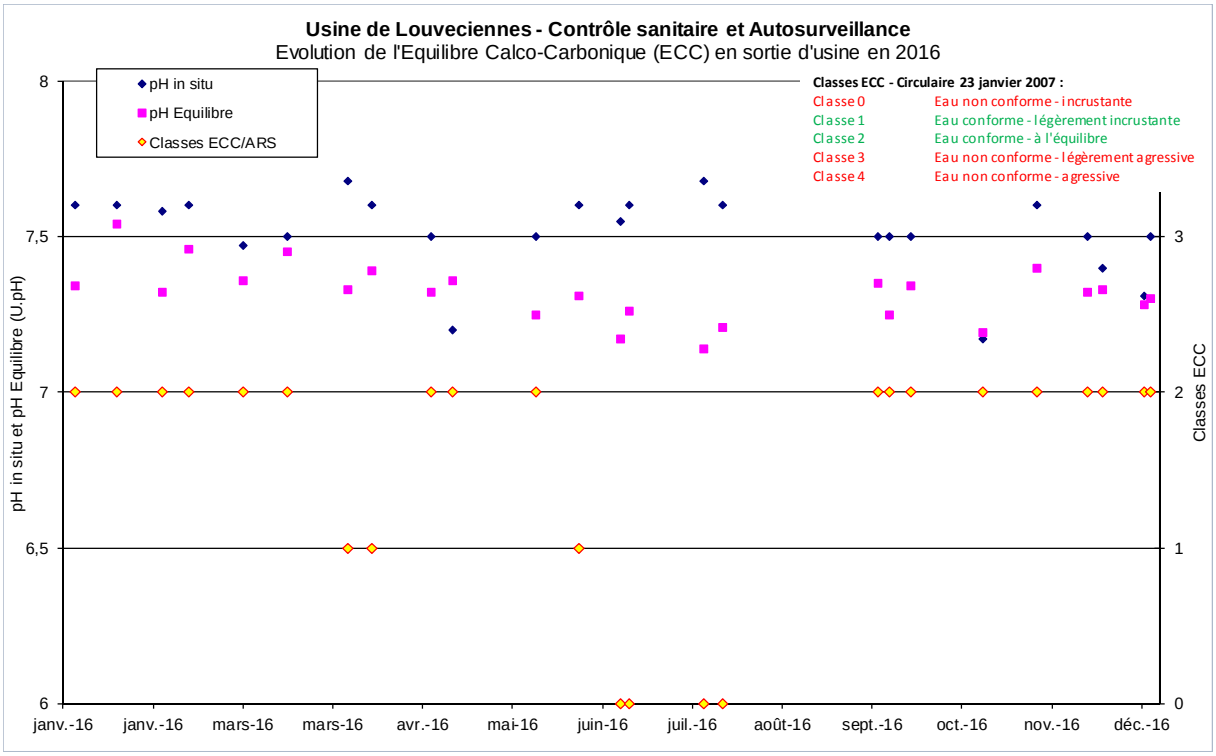
Les résultats des analyses de contrôle réalisées par l'ARS et d'autocontrôle effectuées par la SEOP montrent que l'eau produite par l'usine de Louveciennes est d'excellente qualité au regard des exigences réglementaires.

En 2016, aucun dépassement des limites de qualité n'a été détecté.

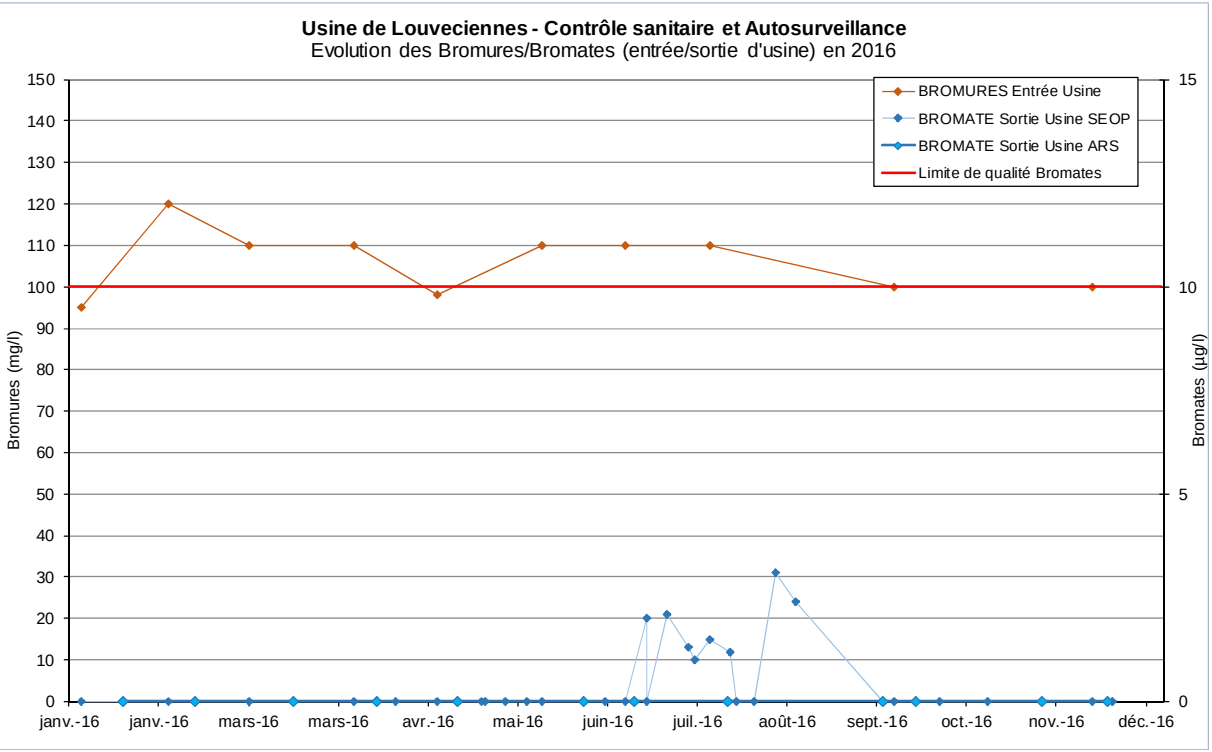
Quatre prélèvements successifs réalisés en juin / juillet en sortie d'usine ont révélé un dépassement de la référence de qualité pour le paramètre équilibre calco-carbonique dont deux par l'ARS (eau incrustante – classe 0). Les analyses de contrôle réalisées ensuite n'ont pas confirmé ces résultats.

Des dépassements de la référence de qualité sur l'équilibre calco-carbonique ont également été mesurés dans le cadre de l'autosurveillance sur un prélèvement sur l'eau traitée du forage de Fontenay le Fleury et sur deux prélèvements sur l'eau traitée du forage de Ville-preux.

Le détail de ces dépassements est donné en annexe 16.

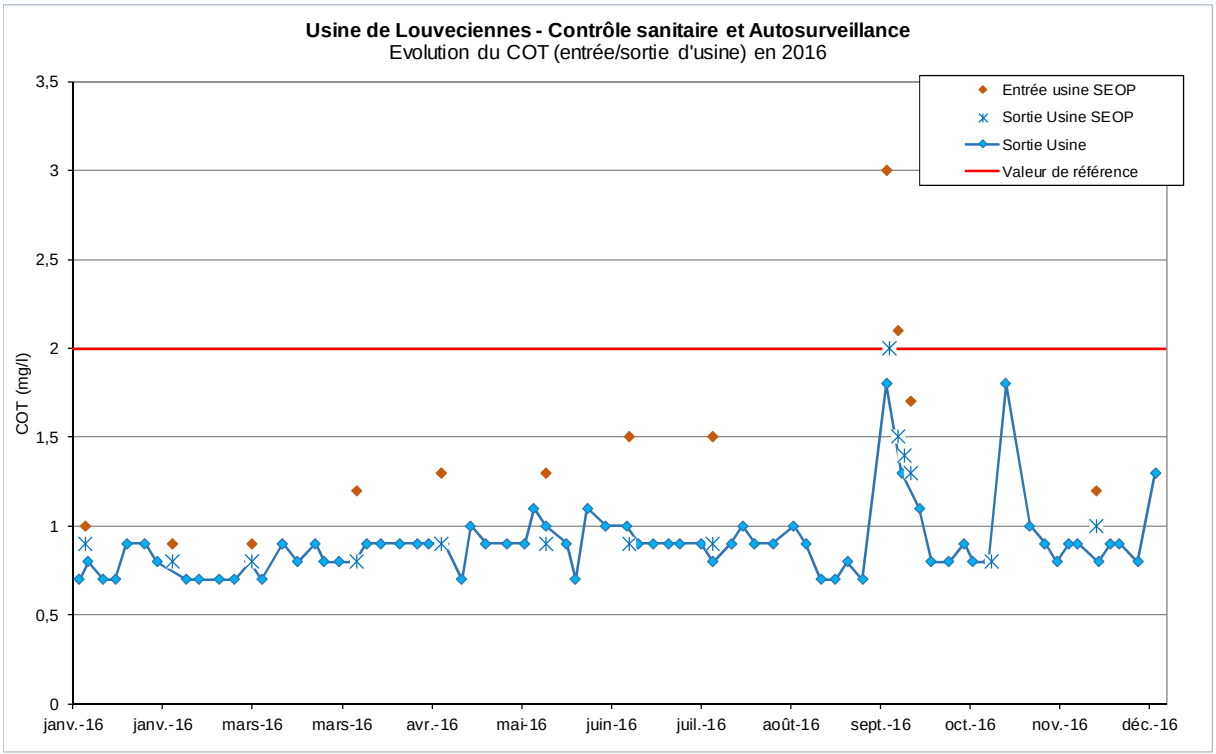


La courbe ci-dessous présente l'évolution de la concentration en bromures sur l'eau brute (entrée usine) et en bromates sur l'eau traitée (sortie usine).



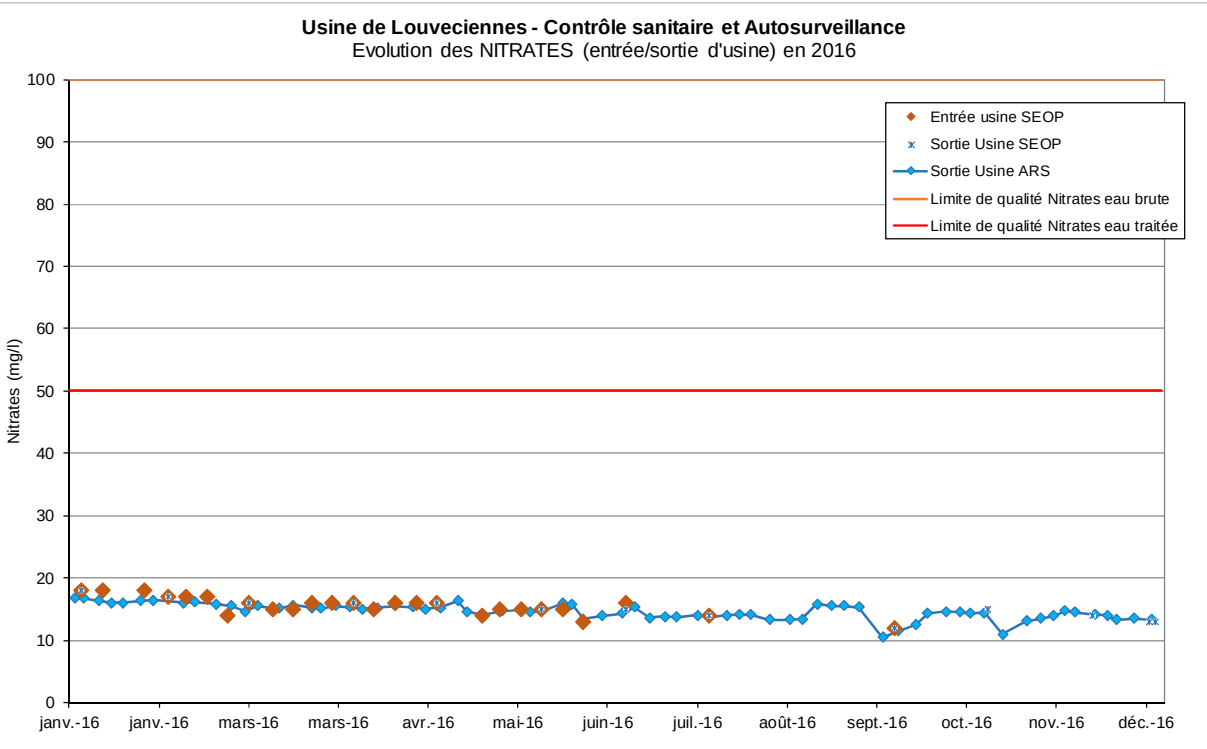
En 2016, 43 analyses des bromates ont été effectuées dans le cadre du contrôle sanitaire et de la surveillance. Tous les résultats sont conformes à la limite de qualité de 10 µg/l.

La courbe ci-dessous présente l'évolution du COT en entrée et sortie de l'usine.



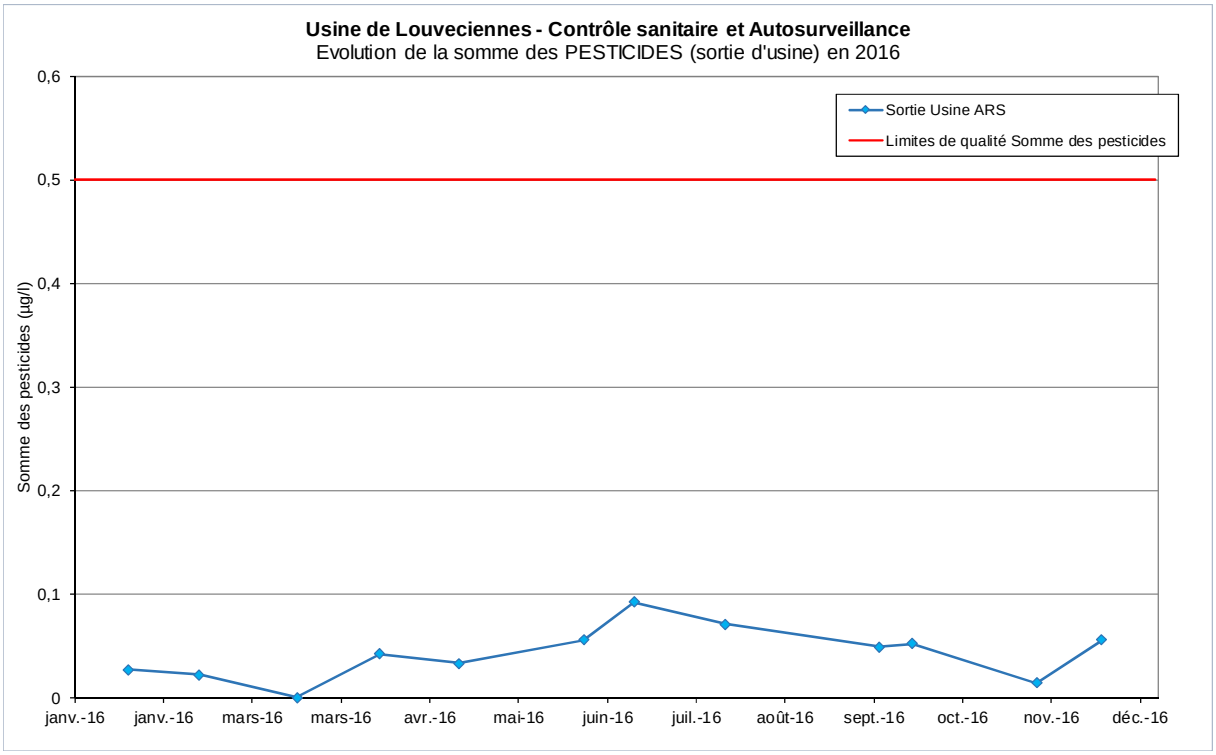
Toutes les mesures réalisées en 2016 sont conformes à la valeur de référence de 2 mg/l.

La courbe ci-dessous présente l'évolution des nitrates en entrée et sortie de l'usine.



Les concentrations en nitrates sont conformes aux limites de qualité de 100 mg/l pour les eaux brutes et 50 mg/l pour les eaux traitées.

La courbe ci-dessous présente l'évolution de la somme des pesticides en sortie de l'usine.



En 2016, la somme des pesticides est restée conforme à la limite de qualité fixée à 0,5 µg/l.

Les concentrations de chacun des pesticides analysés sont également restées conformes à la limite de qualité fixée à 0,1 µg/l par pesticide.

A noter que deux mesures de l'activité alpha globale (paramètre de mesure globale de la radioactivité) faites au refoulement du forage de Fontenay le Fleury ont présenté des valeurs supérieures à 0,1 Bq/l (0,33 Bq/ le 13/04/2016 et 0,33 Bq/l le 21/11/2016). Ce type de valeurs sur ce forage est connu de l'ARS. La mesure de la Dose totale Indicative (DTI) réalisée par l'ARS le 21/11/2016 présente un résultat inférieur à 0,10 mSv/an ce qui est conforme à la valeur de référence fixée par la réglementation française.

La valeur de référence pour la DTI (valeur qu'il convient de ne pas dépasser) est de : 0,1 mSv/an

Le tableau de synthèse complet de la qualité de l'eau produite est détaillé en annexe 16.

3.2.4 Bilan de la qualité de l'eau distribuée

En 2016, l'ARS a réalisé 652 prélèvements sur l'ensemble du réseau de distribution et avec l'autocontrôle effectué par la SEOP (sortie des réservoirs de stockage d'eau potable et réseau de distribution) ce sont 1002 prélèvements qui ont été réalisés.

Contrôle de la qualité de l'eau distribuée en différents points du réseau de distribution et sur les réseaux d'eau potable	Exercice 2016
Nombre de prélèvements au titre du contrôle sanitaire (analyses ARS)	652
Nombre de prélèvements au titre de l'autocontrôle SEOP	350
Nombre total de prélèvements de contrôle sur la qualité de l'eau distribuée	**1002**

Analyses de l'eau distribuée						
			Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses bactériologiques non-conforme	Nombre d'analyses physico-chimique	Nombre d'analyses physico-chimique non-conforme
Distribution		ARS	640	0	652	0
		Exploitant	74	0	346	0
Total distribution			714	0	998	0
% de conformité			**100 %**		**100 %**	

Tous les prélèvements sont conformes aux limites de qualité.

24 prélèvements effectués dans la cadre du contrôle sanitaire et de l'autosurveillance ont mis en évidence des dépassements de références de qualité :

- 6 concernent des dépassements sur des paramètres bactériologiques non pathogènes. La majorité des contre-analyses n'ont pas confirmé ces résultats et ont permis de vérifier la présence de chlore en quantité satisfaisante. Ces dépassements sont généralement dus à un prélèvement effectué dans un environnement insuffisamment stérile ou à un problème de stagnation de l'eau dans le réseau intérieur privé.
- 9 concernent des dépassements sur l'équilibre calco-carbonique au niveau des principales intercommunications. Les contre-analyses n'ont pas confirmé ces résultats.
- 1 concerne un dépassement sur la température. Les contre-analyses étaient conformes mais ont confirmé une augmentation de la température sur le réseau interne.
- 5 concernent un dépassement sur la turbidité. Les contre-analyses n'ont pas confirmé ces résultats.
- 1 concerne un dépassement sur la couleur. Les contre-analyses n'ont pas confirmé ce résultat et l'ARS a qualifié ce prélèvement comme étant représentatif du point de prélèvement, mais non représentatif de la qualité de l'eau distribuée par le réseau public.
- 2 concernent un dépassement sur le fer. Les contre-analyses n'ont pas confirmé ces résultats.
- 1 concerne un dépassement de la valeur de référence sur les bactéries coliformes. Les contre-analyses n'ont pas confirmé ce résultat et l'ARS a qualifié ce prélèvement comme étant représentatif du point de prélèvement, mais non représentatif de la qualité de l'eau distribuée par le réseau public.

Le détail des dépassements des limites et des références de qualités détectées sur les analyses réalisées en 2016 sur le réseau de distribution sont présentés en annexe.

Ainsi, pour l'année 2016 :

- le taux de conformité bactériologique des prélèvements sur les eaux distribuées au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité est de 100 %.
- le taux de conformité physico-chimique des prélèvements sur les eaux distribuées au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité est de 100 %.

Ces résultats montrent la très bonne qualité de l'eau distribuée en 2016 sur le territoire du SMGSEVESC.

3.2.5 Le plan vigipirate

- **SECURITE DES RESEAUX D'EAU POTABLE :**

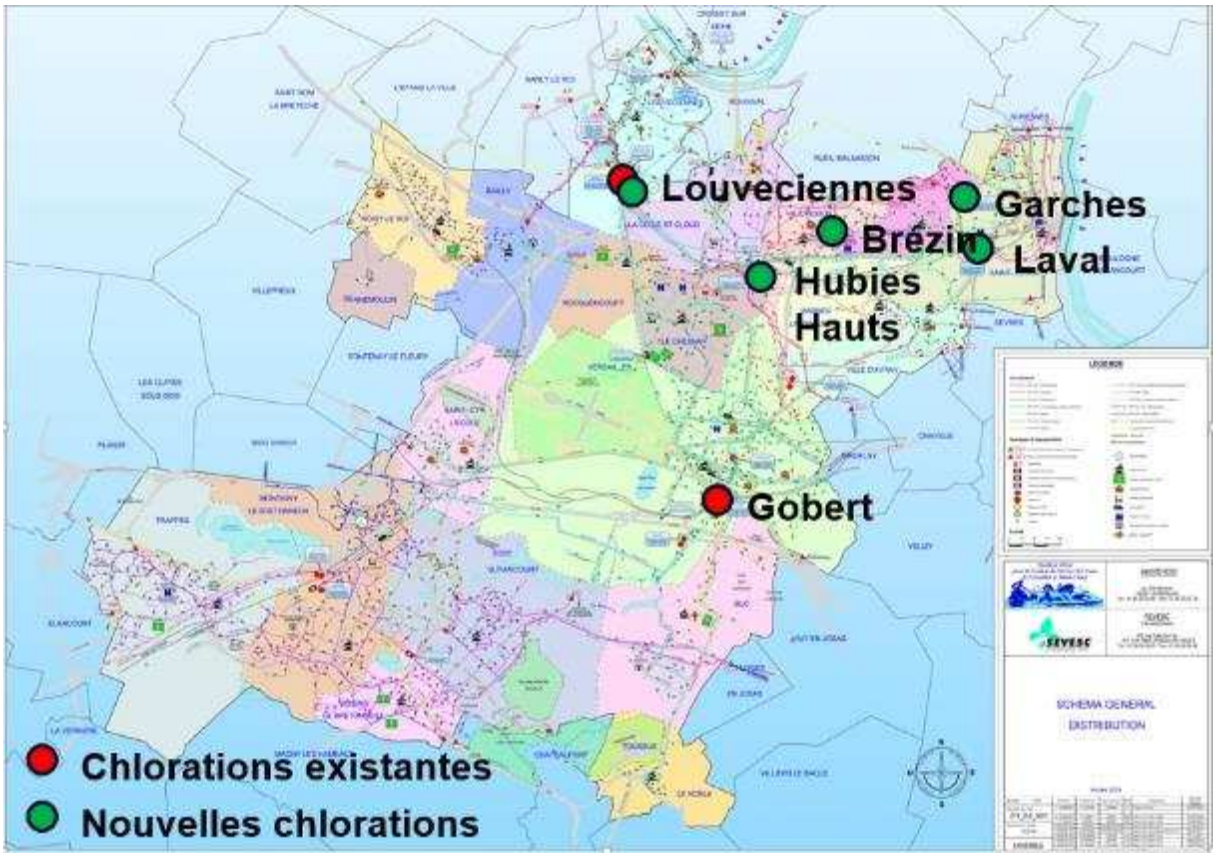
Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, SEOP a mis en application les mesures gouvernementales exigées par le plan Vigipirate ; parmi les plus significatives :

- ✓ un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/L de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/L de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- ✓ la sécurisation et la surveillance des sites industriels,
- ✓ la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

Concernant les communes exploitées par la SEOP, les consignes de chlore applicables en tout point du réseau (hors plan vigipirate) sont de l'ordre de 0.1 mg/l.

La mise en place de points de rechloration initiés en 2015 et terminés en 2016 sur le périmètre délégué permettra plus de flexibilité et une adaptation au plus juste afin de garantir les consignes applicables dans le cadre du plan vigipirate tout en limitant les impacts sur la qualité organoleptique de l'eau.

Il est important de souligner qu'aucune valeur maximale de la teneur en chlore n'est définie dans la réglementation française ; Seule l'OMS préconise une valeur de 5mg/L en deçà de laquelle le risque sanitaire est nul.



- **SECURITE DES SITES :**

- ✓ Port du badge obligatoire en entrée et sortie de chaque site pour tous les collaborateurs ;
- ✓ Contrôle d'accès renforcé à l'entrée du site de l'usine d'eau potable de Louveciennes avec la présence d'un vigile les jours ouvrés de 07h00 à 18h00 ; tenue d'un registre des visiteurs.

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique et l'état des abonnements

Les consommations électriques des stations de pompage et les types de contrat pour l'année 2016 sont :

Kwh EDF	Cumul 2015	Cumul 2016
BOUGIVAL	**13 956 487**	**13 693 179**
LOUVECIENNES	**3 775 852**	**3 601 289**
GOBERT	**1 051 072**	**1 195 145**
IV PAVES	**1 039 976**	**1 183 635**
HUBIES BAS	**107 203**	**172 458**
LE MAIL	**81 597**	**42 486**
REPUBLIQUE	**277 555**	**261 223**

Nota : Les consommations électriques de la station et le forage de Val Joyeux à Villepreux sont en cours de refacturation avec l'ancien délégataire.

3.3.2 La consommation des produits de traitement

Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

Réactif	Année 2016	Unité
Chlore	16.841	tonne
Acide sulfurique	0	tonne
Hypochlorite de sodium	0.100	tonne

3.3.3 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence), soit :

- ⇨ Les contrôles réglementaires de vérifications électriques ont été réalisés du 20 au 28 juin 2016
- ⇨ Les contrôles réglementaires de vérifications incendie/extincteurs ont été réalisés du 13 au 24 mars 2017
- ⇨ Les contrôles réglementaires de vérifications du levage ont été réalisés du 13 au 14 décembre 2016
- ⇨ La mise en conformité foudre de l'usine 1 a été réalisée en décembre 2016. La vérification initiale a été établie le 20 janvier 2017
- ⇨ Les rapports sont tenus à la disposition du maître d'ouvrage sur demande.

3.3.4 Le nettoyage des réservoirs

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

Site	Date vidange	Date remise en service
SEOP HAUT CLAGNY N°1 (rue du général PERSHING VERSAILLES)	08/02/2016	15/02/2016
SEOP GARCHES N°2 (sente des 4 chemins GARCHES)	07/09/2016	15/09/2016
SEOP GARCHES N°3 (sente des 4 chemins GARCHES)	23/03/2016	29/03/2016
SEOP LAVAL N°1 (rue G ROLLIN face n°4 St CLOUD)	23/03/2016	29/03/2016
SEOP HAUT CLAGNY N°2 (rue du général PERSHING VERSAILLES)	08/04/2016	14/04/2016
SEOP LAVAL N°2(rue G ROLLIN face n°4 St CLOUD)	08/04/2016	14/04/2016
SEOP SATORY N°1 (camp de Satory VERSAILLES 78)	16/04/2016	29/04/2016
SEOP LOUVECIENNES 800 N°1,2	17/05/2016	27/05/2016
SEOP LOUVECIENNES 800 N°3 DEVERSOIR N°1	17/05/2016	27/05/2016
SEOP SATORY N°2 (camp de Satory VERSAILLES 78	25/05/2016	02/06/2016
SEOP HUBIES BAS	09/05/2016	13/05/2016
SEOP BREZIN RESERVOIR	02/06/2016	10/06/2016
SEOP BREZIN BACHE (1 rue Victor Duret, VAUCRESSON)	02/06/2016	10/06/2016
SEOP BOUGIVAL MOTEUR (Av Jean MOULIN, BOUGIVAL)	03/06/2016	17/06/2016
SEOP 4 PAVES BACHE / vérification des buzelures	14/11/2016	18/11/2016
SEOP 4 PAVES 1500 / Lavage des filtres CES	14/11/2016	18/11/2016
SEOP GARCHES N°1 (sente des 4 chemins GARCHES)	27/01/2016	15/02/2016
SEOP GOBERT N° 1 (17 rue E CHARTON VERSAILLES code 39243)	08/09/2016	16/09/2016
SEOP LOUVECIENNES 800 N°5 et 6	03/10/2016	14/10/2016
SEOP LOUVECIENNES 800 N°4 DEVERSOIR N°2	06/10/2016	14/10/2016
SEOP BOIS D'ARCY (Croix Blanche)	07/09/2016	07/09/16 *non remis en service*
SEOP LOUVECIENNES 10000 NORD	-	reporté *
SEOP LOUVECIENNES 10000 SUD	-	reporté *
SEOP FONTENAY LE FLEURY BROSSOLETTE N°1	10/10/2016	21/10/2016
SEOP 4 PAVES 4500 CUVE INTERIEURE (av des prés, Montigny 78)	02/11/2016	10/11/2016
SEOP 4 PAVES 4500 CUVE EXTERIEURE (av des prés, Montigny 78)	-	18/03/2016
SEOP GOBERT N° 2 3 4 (17 rue E Charton VERSAILLES code 39243)	28/09/2016	07/10/2016
SEOP HUBIES HAUT N°1 (rue de la chasse royale VAUCRESSON)	14/09/2016	05/10/2016
SEOP FONTENAY LE FLEURY BROSSOLETTE N°2	07/11/2016	15/11/2016
SEOP HUBIES HAUT N°2 (rue de la chasse royale VAUCRESSON)	05/10/2016	26/10/2016
SEOP LA VERRIERE	04/05/2016	17/05/2016
SEOP MONTBAURON (rue Pierre de Coubertin Versailles)	06/01/2016	19 au 20/01/ 2016
SEOP FALAIZE (Bois d'Arcy) *déconnexion en mai 2016*		

(*) Les deux réservoirs 10 000 Nord et Sud de l'Usine de Louveciennes sont reportés au 2ème semestre en raison de la mise en production de l'étape de décarbonatation de l'Usine de Louveciennes.

3.3.5 Les autres interventions sur les installations

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

Nombre d'interventions sur les installations				
Site	**correctif**	**exploitation**	**préventif**	**Total général**
Réservoir de BREZIN	6	43	2	51
Réservoir de GARCHES	3	42	2	47
Réservoir de GOBERT		43	2	45
Réservoir de HAUT CLAGNY	3	40	1	44
Réservoir de LAVAL	3	31	2	36
Réservoir de MONTBAURON	4	9	1	14
Réservoir de SATORY	2	42	2	46
Réservoir des HUBIES HAUT	3	41	2	46
Réservoir IV PAVES 4500	2	45	7	54
Station de reprise de GOBERT	7	50	7	64
Station de reprise des HUBIES BAS	21	52	3	76
Station de reprise des IV PAVES	7	54	8	69
Station de reprise du MAIL	1	26	7	26
Station de surpression de MARECHAL JUIN		7	1	8
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES	143	906	51	1100
Usine de relevage de BOUGIVAL	36	50	22	108
Réservoirs Brossolette	1	26	3	30
Forage Val Joyeux et Unité de Déferrisation	7	41	1	49
Bois d'Arcy - Croix Blanche	3	15	4	22
Total général	**252**	**1563**	**128**	**1935**

3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

Au vu des dommages déplorés chaque année, et à la faveur du Grenelle II, l'Etat a engagé une réforme de la prévention des dommages aux réseaux lors de travaux.

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne SUEZ Eau France en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux.
Elle s'appuie sur deux piliers.

Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.

Il s'agit d'une plateforme internet http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

- une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,
- l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, et par de nombreux arrêtés d'application.

Nos Actions

En amont du traitement des DT/DICT, SEOP s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des DT/DICT concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine, avec intégration des modifications apportée la semaine précédente.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux DT/DICT. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD pour les réseaux sensibles), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des DT/DICT.

Pour générer des plans conformes à la réglementation CSD, nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage…

Nous répondons dans les temps réglementaires aux DT/DICT via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des DT/DICT sont archivés, consultables et dématérialisés.

DT /DICT - Année 2016					
Type de réception		Délai réponse	Réponses dans les délais	Réponses hors délais	Taux de réponses dans les délais (%)
SEOP DT	dématérialisé	9 jours	1616	19	99
SEOP DT	forme papier	15 jours	167	1	99
SEOP DICT	dématérialisé	7 jours	5790	48	99
SEOP DICT	forme papier	9 jours	586	0	100
Total			**8 159**	**68**	

- **LES ENVOIS D'AVIS DE TRAVAUX URGENTS**

ATU - Année 2016	
Type d'envoi	Nombre de déclaration
dématérialisé	1 272
fax	4
internet PROTYS	1 168
Total général	**2 444**

Nota : Pour un même chantier urgent, un avis est adressé à chaque concessionnaire. Ainsi pour 1 ATU créé sont comptabilisés tous les envois aux concessionnaires concernés.

3.3.7 La recherche des fuites

823 km de réseau ont été contrôlés. La SEOP déploie des moyens de recherche de fuite traditionnels de type pré-localisateurs mobiles, corrélateurs acoustiques, écoute au sol, venant en complément des 772 équipements de pré-localisation fixes.

Recherche de fuites préventive	
Recherche systématique de Fuites	Linéaire contrôlé(en ml)
	822 869

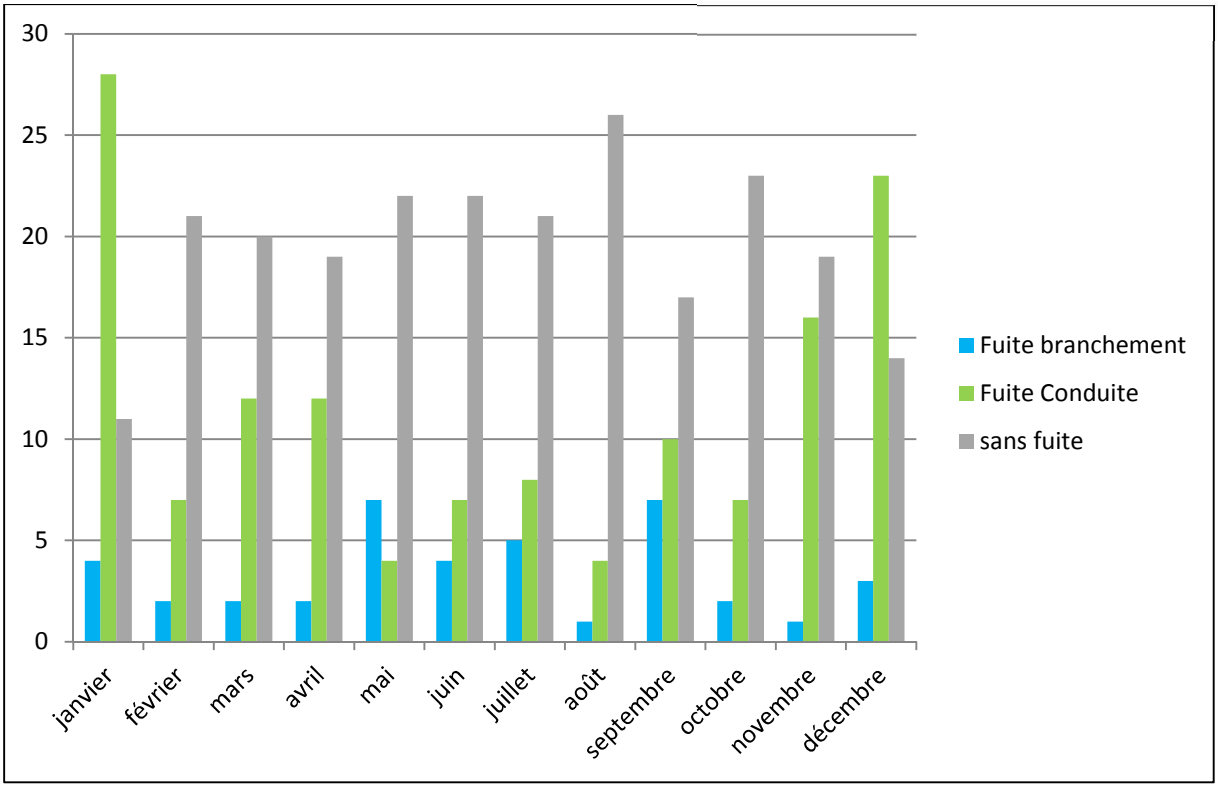
Description	Nombre
Total Fuites Conduite	138
Total Fuites Branchement	40
Total fuites	178
Total Jour sans fuite	235

3.3.8 Les fuites apparues au cours de l'année

- **LE RECAPITULATIF DE L'ANNEE 2016**

Le détail par commune des interventions se trouve en annexe 6

- **LE DETAIL PAR MOIS**



3.3.9 Les travaux d'entretien préventif

- **LE CONTROLE ET LE REGLAGE DES DETENDEURS**

L'ensemble du parc des détendeurs du réseau de distribution a été visité, contrôlé et si nécessaire réglé en 2016 par du personnel formé à ces opérations.

- **LA VISITE DES GALERIES ET DES CONDUITES PRIMAIRES**

Visites techniques			
Visite des galeries et des conduites primaires	Nombre de galeries techniques visitées	Linéaire de feeders contrôlé (en ml)	Nombre de contrôle de décharges et ventouses sur feeders
	61	71 019	292
Sur un total connu de	61*	201 001*	930 *

* Les inventaires sur le périmètre de l'Avenant 4 seront finalisés en 2017.

- **LE PROGRAMME DES PURGES**

	Nombre de purges réalisées
Programme des purges	587
Sur un total connu de	1000*

* Les inventaires sur le périmètre de l'Avenant 4 seront finalisés en 2017.

- **LA MANŒUVRE DES VANNES**

Manœuvres des vannes		
Manœuvres sur le réseau	Nombre de vannes ≤ DN 300 contrôlées	Nombre de vannes > DN 300 contrôlées
	2 461	124
Sur un total de	9410	

3.3.10 Le nombre d'arrêts d'eau programmés et non programmés

Les Arrêts d'eau programmés et non programmés en 2016 sont les suivants :

	Nombre
arrêt d'eau programmé	228

	Nombre	durée (en heure)
arrêt d'eau non programmé	102	612

3.3.11 Le nombre de sinistres

La liste des sinistres ci-dessous reprend les sinistres causés lors des fuites et lors des terrassements pour exécution des travaux. En 2016, un sinistre a été causé lors d'un terrassement

Sinistres générés par SEOP				
Entreprise	Adresse	Commune	date	Nature du sinistre
ErDF	Résidence de Champfleury	VOISINS LE BX	10/03/2016	dégradation d'un câble électrique lors d'un terrassement en domaine privé
SCCV SAINT CLOUD DAILLY et la StéINTER-CONSTRUCTION	24/26 rue Dailly	SAINT CLOUD	05/01/2016	Dégâts des eaux
Commune de La Celle Saint Cloud	Face au 44 rue des Gressets	LA CELLE ST CLOUD	05/01/2016	Dégâts des eaux
Société PARIMALL PARLY 2 (16/21050)	Travaux Centre Commercial Parly	LE CHESNAY	19/01/2016	Dégâts des eaux
Copropriété	124 boulevard de la République	SAINT CLOUD	13/01/2016	Dégâts des eaux
Mr Eric BION	1 bis rue du Levant	GARCHES	03/01/2016	Dégâts des eaux
SCI MONTIGNY TERRA NATURA	24 avenue du Manet	MONTIGNY LE BX	15/02/2016	Dégâts des eaux
Café/restaurant 'Le Saint Cloud'	2 rue Dailly	SAINT CLOUD	09/02/2016	Dégâts des eaux
Salle de musique (CA DU MONT VALERIEN - Joly Stéphane)	7 rue Audé	SAINT CLOUD	09/02/2016	Dégâts des eaux
Copropriété 40 rue de Saint Cloud	40 rue de Saint-Cloud	VILLE D'AVRAY	14/02/2016	Dégâts des eaux
Rosa DIAS PAULO	40 rue de Saint-Cloud	VILLE D'AVRAY	14/02/2016	Dégâts des eaux
Luis LOPES CLEMENTE	40 rue de Saint-Cloud	VILLE D'AVRAY	14/02/2016	Dégâts des eaux
Agence du Parc (Syndic)	Face 36/38 rue de Saint Cloud	VILLE D'AVRAY	14/02/2016	Dégâts des eaux
Mr RICHARD	26 rue Michel Montaigne	VOISINS LE BX	24/02/2016	Dégâts des eaux
Amélio CASTANEDO	6 ter passage Vedi Saint Charles	VERSAILLES	03/03/2016	Dégâts des eaux
Madame Alexia FILIPPI SOLANO	6 bis passage Vedi Saint Charles	VERSAILLES	03/03/2016	Dégâts des eaux
Syndicat des copropriétaires représenté par Foncia Faubert	21 parc de la Bérengère	SAINT CLOUD	27/01/2016	Dégâts des eaux
KAUFMAN & BROAD HOMES	1112 à 1182 rue Louis Blériot	BUC	5/10/2015	Dégâts des eaux
ERDF	10 place du Baron Frossard	VOISINS LE BX	27/01/2016	Dégâts des eaux
GRDF	10 square Ronsard	VOISINS LE BX	23/02/2016	Dégâts des eaux
ERDF	10 square Ronsard	VOISINS LE BX	10/03/2016	Dégâts des eaux
Château de Versailles - Régis Berge	Jardin Anglais du Hameau de la Reine	VERSAILLES	10/03/2016	Dégâts des eaux
Mme MERCIER	54 allée de la Fontaine	LA CELLE SAINT CLOUD	17/04/2016	Dégâts des eaux
Mairie de la Celle Saint Cloud	avenue LR Duchesne	LA CELLE SAINT CLOUD	15/04/2016	Dégâts des eaux
Joseph GHAFARI	68 allée de la Fontaine	LA CELLE SAINT CLOUD	15/04/2016	Dégâts des eaux
Commune de Versailles c/ Syndicat des Copro.de l'immeuble sis 1 imp. de Toulouse	1 impasse de Toulouse	VERSAILLES	22/04/2016	Dégâts des eaux

CIE FONCIERE ET FINANCIERE ET D'INVESTISSEMENT IMMOBILIER (COFFIM) (16/00626)	99-103 avenue du Général Leclerc	VIROFLAY	27/04/2016	Dégâts des eaux
BOUYGUES IMMOBILIER	Angle des avenues Paul Vaillant Couturier et Gabriel Péri	TRAPPES	4/05/2016	Dégâts des eaux
Vincent MAHOU	9 rue Colbert	VERSAILLES	7 et 8/06/2016	Dégâts des eaux
VERSAILLES HABITAT	Parking rue François le Moyne	VERSAILLES	octobre 2015	Dégâts des eaux
Edwige CARTON	48 boulevard de la République	SAINT-CLOUD	13/04/2016	Dégâts des eaux
Ville de Versailles/Le Royal Hôtel	23 rue Royale	VERSAILLES	21/01/2016	Dégâts des eaux
BOUYGUES IMMOBILIER	Carrefour des rue Pluviers et du mail Courtis (à priori des Courlis)	MONTIGNY LE BRETONNEUX	8/08/2016	Dégâts des eaux
SCI PROXIMA V	1 rue Edison / avenue du 8 mai 1945	GUYANCOURT	29/08/2016	Dégâts des eaux
Olivier DE FUNES	13 bis rue Athime Rué	GARCHES	6/08/2016	Dégâts des eaux
SCI GABARQUI (15/01185)	29 bis rue du Vieux Versailles	VERSAILLES	20/10/2015	Dégâts des eaux
NEXIMMO 91 (Neximmo 88)	2 rue de l'Abbé Rousseau	VERSAILLES	17/10/2016	Dégâts des eaux
Monsieur CESAR GARCON	45 rue de l'Ermitage	VERSAILLES	10/11/2016	Dégâts des eaux
VERSAILLES HABITAT	38 rue de l'Ermitage	VERSAILLES	10/11/2016	Dégâts des eaux
EIFFAGE IMMOBILIER ILE DE France (16/01688)	52 ter avenue de St Cloud	VERSAILLES	13/12/2016	Dégâts des eaux
Cédric MILLET (moto)	Intersection rue Royale et rue du Général Leclerc	VERSAILLES	27/07/2016	Dégâts des eaux
Benoît et Joëlle ROLLAND	11 rue Jean Duplessis	LE CHESNAY	6/12/2016	Dégâts des eaux
Total sinistres générés par SEOP			**42**	

Le nombre de sinistres 2016 comprends les sinistres occasionnés à un tiers lors de terrassements, soit 1 sinistre en 2016 et 41 sinistres dus aux fuites sur le réseau. En 2015, 2 sinistres pour endommagement de réseau avaient été générés par la SEOP.

Sinistres générés par un tiers			
Adresse	Commune	date	Nature du sinistre
63 rue de l'Abreuvoir	La Celle St Cloud	08-févr-16	Fuite sur branchement endommagé
13 bis rue des Champs	La Verrière	15-févr-16	Fuite sur branchement endommagé
2 avenue de Sceaux	Versailles	17-févr.-16	Fuite sur branchement endommagé
1 rue Jean Jaurès	Trappes	24-mars-16	Fuite sur branchement endommagé
46 allée de la Fontaine	La Celle-Saint-Cloud	19-avr-16	Fuite sur branchement endommagé
5 rue Molière	Versailles	10-juin-16	Fuite sur branchement endommagé
6 sente des Buttes	Vaucresson	23-juin-16	Fuite sur conduite endommagée
av Charles de Gaulle	le Chesnay	27-juin-16	Fuite sur conduite endommagée
rue Jean Mermoz/Angle rue Edme Frémy	Versailles	08-juil-16	Fuite sur conduite endommagée
65 av de St Cloud	Versailles	11-juil-16	Fuite sur conduite endommagée
Rue des Récollets	Versailles	03-août-16	Fuite sur conduite endommagée
Rue du Dr Débat	Garches	17-août-16	Fuite sur branchement endommagé
12 rue de la Fontaine	Versailles	18-août-16	Fuite sur branchement endommagé
1 rue Pierre Mignard	Versailles	15-sept-16	Fuite sur branchement endommagé
3 rue Esnault Pelterie	Toussus-le-Noble	26-oct-16	Fuite sur branchement endommagé
Total des sinistres générés par un tiers en 2016		**15**	
Total des sinistres générés par un tiers en 2015		**11**	

3.3.12 La pose de branchements neufs

En 2016, **173** branchements neufs ont été créés.

La liste des branchements neufs réalisés au cours de l'exercice par entreprises intervenantes est proposée en annexe 11.

3.3.13 Les diagnostics CICLOPE suite au renouvellement de branchements

Nous avons réalisé 1 diagnostic CICLOPE sur chaque branchement en polyéthylène DN 25 renouvelé au cours de l'année. CICLOPE est un procédé qui, pour les branchements en polyéthylène permet d'évaluer leur état de dégradation.

La liste détaillée des branchements renouvelés se trouve en annexe 19 ; avec pour les branchements en polyéthylène DN 25 les quantités suivantes :

	Nombre de branchements en polyéthylène DN25 renouvelés
diagnostic CICLOPE	**40**

3.4 Les autres missions du service

3.4.1 Les réponses aux permis de construire

Le tableau ci-dessous présente la synthèse des réponses Eau faites aux demandes de permis de construire, transmis par le SMGESVESC et par les collectivités.

Urbanisme – Réponses Eau aux demandes de Permis de Construire					
Nombre de demandes EAU par commune et par trimestre	1er trimestre	2nd trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	Année 2016
BUC	1	1	1	1	4
ELANCOURT	-	-	-	1	1
FONTENAY LE FLEURY	-	-	1	3	4
GARCHES	-	-	1	-	1
LA CELLE ST CLOUD	13	6	4	5	28
LE CHESNAY	-	2	-	2	4
LOUVECIENNES	8	10	8	9	35
MONTIGNY LE BRETONNEUX	1	-	1	1	3
ROCQUENCOURT	1	1	-	2	4
SAINT-CLOUD	7	6	21	12	46
SAINT-CYR-L'ECOLE	4	3	-	5	12
VAUCRESSON	3	5	3	6	17
VERSAILLES	3	1	1	-	5
VILLE D'AVRAY	10	10	3	8	31
VILLEPREUX	1	4	3	2	10
TOTAL	52	49	47	57	205

3.4.2 Le géo - référencement

Dans le cadre du nouveau contrat de délégation de service public, le délégataire doit mettre en place le géo-référencement des réseaux à raison de 8,1% par an sur la totalité du réseau. Cette nouvelle activité a pour but la mise à jour de la cartographie des réseaux en classe A, selon la règlementation « construire sans détruire » en vigueur pour le repérage des réseaux entre concessionnaires.

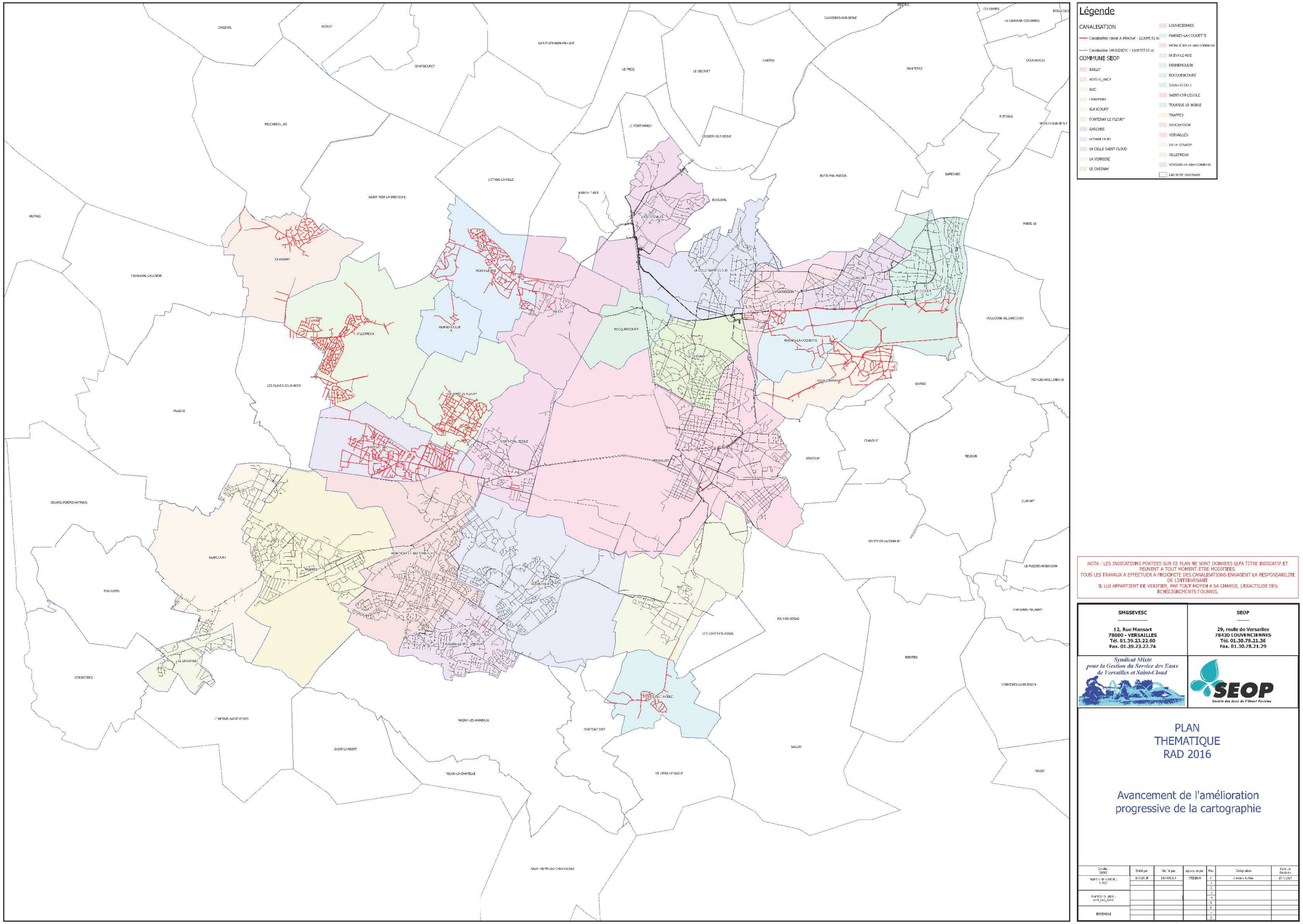
Le tableau ci-dessous présente la liste des communes où les réseaux ont été géo-référencés pendant l'année 2016.

Géo-référencement des réseaux existants		
Commune	**Avancement**	**Linéaire (en Km)**
VILLE D'AVRAY	2015	24
MARNE LA COQUETTE	2015	17
TOUSSUS LE NOBLE	2015	8
RENNEMOULIN	2015	2
NOISY-LE-ROI	2015	10
Total linéaire 2015	2015	61
NOISY-LE-ROI	2016	19
SAINT -CLOUD (Parc de Saint Cloud)	En totalité	2.6
VILLEPREUX	En totalité	35
FONTENAY LE FLEURY	En totalité	28
BOIS D'ARCY	En totalité	47
CHAVENAY	Partiellement (environ 90% au 31/12)	15
Total linéaire 2016	2016	146.5
Total linéaire géo-référencé		207.5
Avancement contractuel en % (Objectif sur nouveau périmètre 8,1% =91,6km par an)		19%

3.4.3 L'amélioration progressive de la cartographie

La mise à jour de la cartographie est faite au fil de l'eau. En 2016, la mise à jour a porté sur le passage en classe A des affleurants et linéaires réseau géo-référencé au cours de l'année.

Ces mises à jour sont représentées en surbrillance rouge sur le plan général ci-après.


Légende
CANALISATION
Canalisation classe A effectué - 223095,51 m
Canalisation SMGSEVESC - 1169177,67 m
COMMUNE SEOP
BAILLY
BOIS-D_ARCY
BUC
CHAVENAY
ELANCOURT
FONTENAY LE FLEURY
GARCHES
GUYANCOURT
LA CELLE SAINT CLOUD
LA VERRIERE
LE CHESNAY
LOUVECIENNES
MARNES-LA-COQUETTE
MONTIGNY-LE-BRETONNEUX
NOISY-LE-ROI
RENNEMOULIN
ROCQUENCOURT
SAINT-CLOUD
SAINT-CYR-L'ECOLE
TOUSSUS LE NOBLE
TRAPPES
VAUCRESSON
VERSAILLES
VILLE D'AVRAY
VILLEPREUX
VOISINS-LE-BRETONNEUX
Limite de commune
NOTA : LES INDICATIONS PORTEES SUR CE PLAN NE SONT DONNEES QU'A TITRE INDICATIF ET PEUVENT A TOUT MOMENT ETRE MODIFIEES.
TOUS LES TRAVAUX A EFFECTUER A PROXIMITE DES CANALISATIONS ENGAGENT LA RESPONSABILITE DE L'INTERVENANT.
IL LUI APPARTIENT DE VERIFIER, PAR TOUT MOYEN A SA CHARGE, L'EXACTIUDE DES RENSEIGNEMENTS FOURNIS.
SMGSEVESC
12, Rue Mansart
78000 - VERSAILLES
Tél. 01.39.23.22.60
Fax. 01.39.23.22.74
SEOP
29, route de Versailles
78430 LOUVENCIENNES
Tél. 01.30.78.21.36
Fax. 01.30.78.21.29
Syndicat Mixte pour la Gestion du Service des Eaux de Versailles et Saint-Cloud
SEOP
Société des Eaux de l'Ouest Parisien
PLAN
THEMATIQUE
RAD 2016
Avancement de l'amélioration progressive de la cartographie

3.5 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.

3.5.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information clientèle

Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la qualité de sa prestation et afin de mieux servir ses clients, l'activité Eau France de SUEZ a lancé un programme ambitieux destiné à refondre ses outils de gestion clientèle afin de les regrouper dans un outil unique.

Cette décision, plaçant plus que jamais les clients au cœur de la stratégie de notre entreprise, fut le point de départ d'un vaste chantier de plusieurs années mobilisant l'ensemble des services de SUEZ Eau France (clientèle, informatique, comptabilité, ressources humaines, formation, ...).

Odyssée est ce nouveau Système d'Information Clients SUEZ.

Par le déploiement de ce nouveau logiciel clientèle intégrant notamment toutes les normes de compatibilité du marché en matière de communication et d'interopérabilités, SUEZ ambitionne :

- 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 disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (centre de relation clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maitrise 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.

3.5.2 Le nombre de clients

Le nombre de clients par commune est détaillé dans le tableau suivant :

Habitants desservis**	
Communes	**Nombre**
BAILLY	4 029
BOIS D'ARCY	14 247
BOUGIVAL*	120
BUC	5 818
CHAVENAY	1 908
ELANCOURT	9 247
FONTENAY LE FLEURY	13 378
GARCHES	18 086
GUYANCOURT	27 808
JOUY EN JOSAS*	75
LA CELLE ST CLOUD	21 771

LE CHESNAY	29 197
LOUVECIENNES	7 274
MARLY LE ROI*	96
MARNES LA COQUETTE	1 760
MONTIGNY LE BRETONNEUX	33 844
NOISY LE ROI	7 881
RENNEMOULIN	112
ROCQUENCOURT	3 273
ST CLOUD	29 967
ST CYR L'ECOLE	18 949
TOUSSUS LE NOBLE	1 200
TRAPPES	32 158
LA VERRIERE	6 097
VAUCRESSON	9 093
VERSAILLES	87 550
VILLEPREUX	10 266
VIROFLAY*	249
VOISINS LE BRETONNEUX	11 687
VILLE D AVRAY	11 676
Total général 2016	**418 816**

(*) Habitants hors périmètre de la SEOP estimé sur la base de « nombre d'abonnés x3 »
(**) Source INSEE 2014

3.5.3 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

Abonnés	
Catégories Clients	**Total**
Administration	319
Agriculteur	100
Collectivité	1 570
Particulier	41 733
Professionnel	3 435
Syndic	5 095
Total général 2016	**52 252**
Total général 2015	**45 389**

3.5.4 Le nombre d'abonnés gros consommateurs hors vente d'eau en gros

⇨ **Les clients gros consommateurs de plus de 6000 m³/an :**

Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros est détaillé dans le tableau suivant :
La liste détaillée des consommateurs de plus de 6000 m³/an se trouve en annexe 4.

Catégorie	Nombre d'abonnés
Administration	26
Agriculteur	4
Collectivité	19
Particulier	4
Professionnel	198
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	313
Total général	**564**

⇨ **Les clients gros consommateurs de plus de 1000 m³/an :**

Le nombre de clients gros consommateurs de plus de 1000m³/an est détaillé dans le tableau suivant :

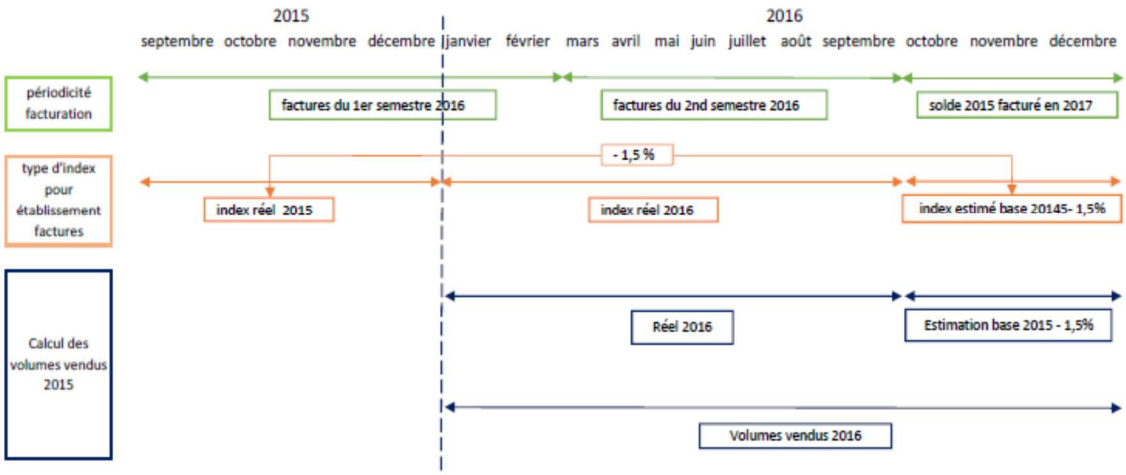
Catégorie	Nombre d'abonnés
Administration	121
Agriculteur	34
Collectivité	223
Particulier	208
Professionnel	877
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	1 947
Total général	**3 410**

3.5.5 Les volumes vendus

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

Commune	Volumes facturés (en m^3)
BAILLY	212 096
BOIS D'ARCY	583 713
BOUGIVAL	7 195
BUC	293 624
CHAVENAY	106 363
ELANCOURT	322 149
FONTENAY LE FLEURY	607 692
GARCHES	1 066 141
GUYANCOURT	1 460 060
JOUY EN JOSAS	56 604
LA CELLE SAINT CLOUD	1 026 983
LA VERRIERE	253 933
LE CHESNAY	1 676 880
LOUVECIENNES	440 307
MARLY LE ROI	6 870
MARNES LA COQUETTE	147 450
MONTIGNY LE BRETONNEUX	1 845 183
NOISY LE ROI	388 698
RENNEMOULIN	6 104
ROCQUENCOURT	200 813
SAINT CLOUD	1 858 392
SAINT CYR L'ECOLE	858 143
TOUSSUS LE NOBLE	92 981
TRAPPES	1 437 095
VAUCRESSON	616 596
VERSAILLES	4 825 025
VILLE D'AVRAY	481 531
VILLEPREUX	389 315
VIROFLAY	11 169
VOISINS LE BRETONNEUX	555 100
Total général	**21 834 205**

3.5.6 Détails sur calcul des volumes vendus 2016



3.5.7 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m^3/an. Les volumes qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Catégorie	Consommation Année 2015	Nbre d'abonnés	Consommation Année 2016
Administration		26	491 546
Agriculteur		4	48 887
Collectivité		19	268 289
Particulier		4	28 445
Professionnel		198	3 244 040
Syndic (gestionnaire d'immeuble)		313	3 779 275
Total général	**7 890 397**	**564**	**7 860 482**

3.5.8 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation …

Un service spécifique de traitement de courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Le nouveau système d'information SEOP identifie les réclamations de façon plus restrictives que le décret de 2007. On observe donc une augmentation significative.

Typologie des contacts	Nombre de contacts	Pourcentage	dont réclamations
Téléphone	28 721	74%	4 167
Courrier	5 612	14%	1 038
Internet	4 496	12%	189
Visites en agence	106	0%	13
Total	**38 935**	**100%**	**5 407**

3.5.9 Le nombre de lettres d'attentes envoyées

	délai	délai
	<5 JOURS	>5 JOURS
Taux de réponse dans un délai de 15 jours ouvrés	82,1%	17,5%

3.5.10 Les principaux motifs de dossiers clients

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Principaux motifs de contact	Nombre de dossiers	Pourcentage	dont réclamations
Demande d'information	15 982	42%	11
Règlement/Encaissement	6 504	17%	577
Relève	5 319	14%	
Gestion du contrat client	4 804	13%	1
Facturation	2 940	8%	2 894
Technique Eau	1 318	3%	1 311
Prestation et Travaux	1 044	3%	
Technique assainissement	67	0%	67
Total	**37 978**	**100%**	**4 861**

3.5.11 Le respect des RDV clients

	< à 1 jour	> à 1 jour	TOTAL	Taux de respect du délai maximal
Nombre de remises en eau sur branchement existant	110	29	139	79 %
Nombre d'ouvertures expresses sur branchement existant	2	0	2	

	plage horaire ≤ 2h	Plage horaire > 2h	TOTAL	Taux de respect du délai maximal
Nombre de rendez-vous	1871	83	1954	96 %

Nota sur les délais de réalisation de travaux de branchement ou de raccordement < à 15 jours ouvrés (après acceptation et autorisation du projet) :
Afin de satisfaire les clients, la programmation des interventions se fait toujours en concertation avec ces derniers.
Aussi, la date de réalisation des travaux dépasse très souvent l'engagement d'intervention rappelé ci-dessus.

3.5.12 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique…

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet

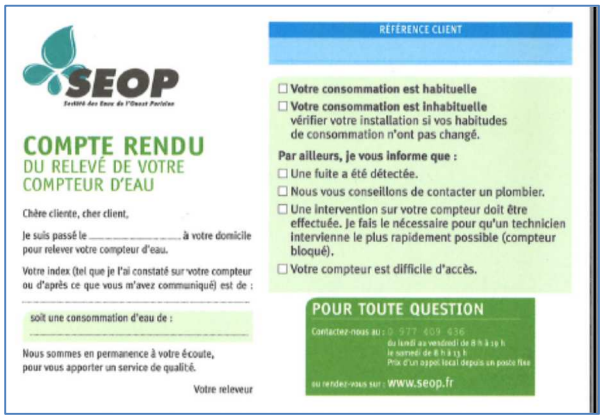
Activité de gestion	Nombre
Nombre d'abonnés prélevés	24 482
dont Nombre d'abonnés mensualisés	15 259
Nombre d'échéanciers	1 217

3.5.13 La relation clients

Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

- **RELEVE DES COMPTEURS**

SEOP missionne sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.
En 2016, 47 397 compteurs ont été relevés dans votre territoire.



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

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

> Communication pour les clients disponible en mairie

Plusieurs supports de communication, destinés aux clients consommateurs, ont été créés pour les accueils clients notamment sur :

- Les bons gestes à adopter pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau (11 cartes postales et 5 affiches sur ce thème),
- Les services Mensualisation, E-facture et Acceo.

> Campagnes d'e-mailing et de SMS

Des campagnes d'information sont envoyées aux clients consommateurs par e-mail ou par SMS pour :

1) **Promouvoir les services en ligne** gratuits proposés à tous nos clients et qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :
    a. Le compte en ligne
    b. L'e-facture (ou facture électronique)
    c. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
    d. La dépose d'index en ligne

2) **Informer sur le service de l'eau dans la commune** :
    a. La qualité de l'eau
    b. Les bons gestes pour préserver les ressources
    c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule, …)

3) **Informer l'usager de manière personnalisée sur la gestion de son contrat d'eau :**
   a. Actions sur le compteur : relève, changement, Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

4) **Améliorer la qualité relationnelle avec nos clients**
   a. Information sur la gestion des données personnelles
   b. Choix des canaux de contacts préférés et domaines d'intérêt pour nos communications
   c. Enquêtes de satisfaction

> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients SEOP

Les nouveaux abonnés SEOP reçoivent un livret d'accueil contenant :

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la qualité de l'eau, le cycle de l'eau, son prix, les différents éléments de la facture d'eau,
- Une information sur les services offerts par SEOP (e-facture, mensualisation,…).

> Les engagements Charte Service Clients

La SEOP s'engage à offrir une qualité de service à ses clients conforme à l'esprit du Règlement de Service. Ces engagements sont rappelés dans la Charte Service Clients.

3.5.14 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SEOP travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements.

Le taux global des créances (eau, assainissement) arrivées à échéance est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée.
Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples.
Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.
Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

SEOP agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis de SEOP a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils généraux partenaires.

Le taux 2016 n'est pas représentatif des difficultés de paiement car il met surtout en évidence la facturation émise en décembre.

Taux d'impayés sur les factures d'eau au 31/03/2017	
Désignation	Montant
Montant d'impayés au titre de 2016, au 31/03/2017	4 374 537 €
Montant facturé TTC au titre de 2016	88 684 450 €

Taux	4,93%

3.5.15 Le fonds de solidarité

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer… Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

En parallèle, le partenariat de SEOP avec le Point Services aux Particuliers de Saint Quentin en Yvelines se poursuit. Les médiateurs du PSP interviennent dans l'accompagnement des personnes de leur territoire qui sont en difficulté de règlement sur leurs factures d'eau. La proximité de la structure avec les habitants du territoire permet souvent de renouer le contact avec le distributeur d'eau, et de régler les situations de difficultés persistantes. SEOP est financeur et participe au bureau du PSP.

3.5.16 Les dégrèvements

Motif	Total général en m³
Dégrèvement loi Warsmann	-18 058
Dégrèvement hors loi Warsmann	-13 443
Total général	**-31 501**

Le bilan détaillé des dégrèvements se trouve en annexe 9.

3.5.17 La mesure de la satisfaction client

SEOP fait appel à un institut de sondages pour mesurer la satisfaction de ses clients. (Enquête locale auprès des usagers SEOP).

Les résultats de ces études permettent à la SEOP :
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

En raison de la mise en œuvre de la décarbonatation collective en 2017, en concertation avec le SMGSEVESC, il a été jugé opportun de décaler le baromètre début 2017 afin de mesurer la satisfaction client juste avant et après la mise en service.

3.5.18 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SEOP en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau
- La collectivité au travers des redevances collectivités
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m3.

- **LE TARIF AU 1ER JANVIER 2016 ET EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Tarif au 1er janvier 2016 et évolution tarifaire		
	Prix au 1er janvier 2016	Actualisation règlementaire
Date d'application	01/01/2016	01/07/2016
Consommation (€/m3)	**0.9496**	**0.9443**
Evolution tarifaire	**-0,56 %**	

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

Présentation d'une facture d'eau type 120 m3 (exemple de la commune de Bailly)

SEOP
Société des Eaux de l'Ouest Parisien

COMPARAISON DE FACTURES TYPE 120 M3
FACTURES TYPE 2016/2015
AU 1ER JANVIER
Commune de BAILLY

Libellé	Volume en m3	2016 Prix Unitaire HT au 1er janvier 2016	2016 Montant HT	2015 Prix Unitaire HT au 27 février* 2015	2015 Montant HT	Variation 2016/2015
Distribution de l'eau						
Prime fixe			12,14		12,13	0,08%
Consommation	120	0,9496	113,95	0,9461	113,53	0,37%
Prélèvement pour nouveaux investissements	120	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
Agence de l'eau : Redevance prélèvement	120	0,07881	9,46	0,0866	10,39	-9,00%
Part Eau Potable HT - base 120 m3	**120**		***1,43***		***1,43***	***0%***
Collecte et traitement des eaux usées						
Redevance communale Part fermière	120	0,4421	53,05	0,4401	52,81	0,45%
Redevance communale Part communale	120	0,0700	8,40	0,0700	8,40	0,00%
Redevance syndicale Part fermière	120	1,0771	129,25	1,0571	126,85	1,89%
Redevance syndicale Part syndicale	120	1,4300	171,60	1,4300	171,60	0,00%
Organismes publics						
Agence de l'eau : Redevance pollution	120	0,4150	49,80	0,4100	49,20	1,22%
Agence de l'eau : Redevance modernisation de collecte	120	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%
Taxe sur les Voies Navigables de France	120	0,01259	1,51	0,0048	0,58	162,29%
MONTANT TOTAL TTC			**673,25 €**		**669,26 €**	**0,60%**
Montant assujetti à la TVA à 5,5 %			222,86 €		221,83 €	
Montant assujetti à la TVA à 10 %			398,30 €		395,66 €	
Montant non assujetti			-		-	
Montant de la TVA à 5,5 %			12,26 €		12,20 €	
Montant de la TVA à 10 %			39,83 €		39,57 €	
TVA acquittée sur les débits						

N° TVA Intracommunautaire FR 96.318.634.649 *(*) Prix y compris option eau adoucie*

Les factures 120 m³ des différentes zones de tarification, par commune, sont présentées en *annexe 17*.

La synthèse récapitulative du prix du m³ d'eau par commune et par zone de tarification est présentée en *annexe 18*.

3.5.19 Les autres tarifs applicables au 1er janvier 2016

SMGSEVESC
DELEGATION PAR AFFERMAGE DE L'EXPLOITATION DU SERVICE D'EAU POTABLE
BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES
ANNEXE 8 du contrat n°2013-05
ACTUALISATION DES PRIX

Formule de variation des prix (article 36)

Pn=Po x K2n avec K2n=0,15+0,85 TP10a/TP10a0

Valeur du paramètre TP 10-a

TP 10-a0 = 135,1
TP 10-a = 105.4 (Moniteur 5848 du 25 décembre 2015 – valeur octobre 2015)

Valeur de l'indice de révision K2n

K2n=0,15+0,85(105.4/135,1) = 0.99225

En annexe 22, le Bordereau des prix unitaires détaillé.

4 | comptes de la délégation et patrimoine

4.1Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

L'attestation des Commissaires aux Comptes est transmise ci-après.

INFORMATIQUE COMPTABILITÉ ORGANISATION RÉVISION

SAS SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN
29 ROUTE DE VERSAILLES
78430 LOUVECIENNES

ATTESTATION DU COMMISSAIRE AUX COMPTES RELATIVE A L'APPLICATION DE LA PROCEDURE D'ETABLISSEMENT DU COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2016

61, Avenue Marceau 75116 PARIS ■ Téléphone : (33) 1 53 23 89 09 ■ Télécopie : (33) 1 53 23 89 00

S.A.S. D'EXPERTISE COMPTABLE ET DE COMMISSARIAT AUX COMPTES AU CAPITAL DE 100 000 EUROS
Inscrite au tableau de l'ordre de la Région Paris Ile-de-France Membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux comptes de Paris
SIRET 322 214 891 00036 APE 6920Z N° T.V.A. Intracommunautaire : FR 12322214891

INFORMATIQUE COMPTABILITÉ ORGANISATION RÉVISION

Attestation du Commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN, pour l'exercice clos le 31 décembre 2016

Au Président,

En notre qualité de Commissaire aux comptes de la SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, de l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n°95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n°2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre Société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2016.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons effectué un audit des comptes annuels de la SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN pour l'exercice clos le 31 décembre 2016. Notre audit, effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France, avait pour objectif d'exprimer une opinion sur les comptes annuels pris dans leur ensemble, et non pas sur des éléments spécifiques de ces comptes utilisés pour la détermination du compte annuel de résultat d'exploitation de la SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN.

61, Avenue Marceau 75116 PARIS ■ Téléphone : (33) 1 53 23 89 09 ■ Télécopie : (33) 1 53 23 89 00

S.A.S. D'EXPERTISE COMPTABLE ET DE COMMISSARIAT AUX COMPTES AU CAPITAL DE 100 000 EUROS
Inscrite au tableau de l'ordre de la Région Paris Ile-de-France Membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux comptes de Paris
SIRET 322 214 891 00036 APE 6920Z N° T.V.A. Intracommunautaire : FR 12322214891

Par conséquent, nous n'avons pas effectué nos tests d'audit et nos sondages dans cet objectif et nous n'exprimons aucune opinion d'audit sur ces éléments pris isolément.

Notre intervention, qui ne constitue ni un audit ni un examen limité, a été effectuée selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nos travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN ;

- prendre connaissance des procédures mises en place par la SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la SOCIETE DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ».

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

FAIT A PARIS, LE 12 MAI 2017

S.A.S. ICOR
COMMISSAIRE AUX COMPTES

REPRESENTEE PAR
CATHERINE DAHLEN

4.1.1 Le CARE

en milliers d'€uros	2015	2016	CEP avenant 4	Ecart € vs CEP	Ecart € vs 2015
PRODUITS	**92 227**	**91 297**	**89 621**	**1 676**	**-930**
Exploitation du service	22 164	22 687	22 274	414	523
Collectivités et autres organismes publics	68 726	66 097	66 097	0	-2 628
Travaux attribués à titre exclusif	164	1 172	378	794	1 008
Produits accessoires	1 173	1 341	872	468	167
CHARGES	**90 059**	**89 110**	**87 617**	**1 493**	**-949**
Personnel	2 224	2 317	2 861	-544	93
Energie électrique	1 582	1 704	1 376	328	122
Achats d'eau	5 534	5 656	5 175	481	121
Produits de traitement	32	38	54	-16	6
Analyses	58	61	107	-46	3
Sous-traitance, matières et fournitures	4 737	5 357	4 109	1 248	620
Impôts locaux et taxes	468	419	472	-53	-49
Autres dépenses d'exploitation, dont :	903	1 438	1 263	176	536
• *télécommunication, postes et télégestion*	*87*	*92*	*62*	*30*	*5*
• *engins et véhicules*	*167*	*190*	*264*	*-74*	*23*
• *informatique*	*390*	*535*	*607*	*-71*	*145*
• *assurance*	*41*	*77*	*124*	*-47*	*36*
• *locaux*	*53*	*106*	*147*	*-41*	*53*
Frais de contrôle	439	343	436	-93	-96
Ristournes et redevances contractuelles	32	35	41	-6	3
Contribution des services centraux et recherche	740	801	764	37	62
Collectivités et autres organismes publics	68 726	66 097	66 097	0	-2 628
Charges relatives aux renouvellements	2 906	3 097	3 104	-7	191
• *pour garantie de continuité du service (nouveaux équipements)*			111	-111	0
• *programme contractuel*	*1 723*	*1 914*	*1 823*	*91*	*191*
• *fonds contractuel*	*1 183*	*1 183*	*1 170*	*13*	*1*
Charges relatives aux investissements	1 529	1 558	1 485	74	30
• *programme contractuel*	*1 529*	*1 558*	*1 485*	*74*	*30*
Charges relatives aux investissements du domaine privé	123	124	122	1	1
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	28	65	152	-88	36
Résultat avant impôt	**2 168**	**2 187**	**2 004**	**183**	**19**
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	747	753	690	63	7
RESULTAT	**1 422**	**1 434**	**1 314**	**120**	**13**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

en milliers d'€uros	2015	2016	CEP avenant 4	Ecart € vs CEP	Ecart € vs 2015
TOTAL	**92 227**	**91 297**	**89 621**	**1 676**	**-930**
Exploitation du service	**22 164**	**22 687**	**22 274**	**414**	**523**
• Partie fixe	1 535	1 670	1 677	-7	135
• Partie proportionnelle	19 837	20 267	20 108	160	431
• Cession d'eau	792	750	489	261	-43
Collectivités et autres organismes publics	**68 726**	**66 097**	**66 097**	**0**	**-2 628**
• Part Collectivité	52 861	49 982	49 982	0	-2 879
• Redevance prélèvement	1 811	1 874	1 874	0	64
• Redevance pollution	13 950	13 993	13 993	0	43
• Taxe sur les voies navigables	103	248	248	0	144
Travaux attribués à titre exclusif	**164**	**1 172**	**378**	**794**	**1 008**
• Branchements	144	563	378	184	418
• Autres travaux	20	610		610	590
Produits accessoires	**1 173**	**1 341**	**872**	**468**	**167**
• Facturation et recouvrement de la redevance	384	492	199	293	108
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	0	55	0	55	55
• Autres produits accessoires	790	794	674	120	4

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La décomposition analytique des charges du CARE

Le tableau ci-dessous, donne le détail des charges par activités et nature pour l'année 2016.

en €	Coût complet
Charges	
Distribution	**-5 153 229**
Production	**-9 352 611**
Clientèle	**-1 643 683**
Travaux exclusifs	**-1 706 853**
PS (redevance sites et antennes) & Logements	**-311 495**
Collectivités et autres organismes publics	**-66 097 218**
Investissements	**-4 779 477**
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	**-64 506**
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	**-753 139**
TOTAL	**-89 862 212**

4.1.4 Présentation des méthodes d'élaboration des CARE 2016

SOCIETE : SEOP
CONTRAT : SMGSEVESC

- 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

- 1. ORGANISATION DE LA SOCIETE
- 2. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- 3. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- 4. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- 5. IMPÔT SUR LES SOCIETES

1 ORGANISATION DE LA SOCIETE

L'organisation de Suez eau France en 2016 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1.1 La société au sein de l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest

- La société SEOP est entièrement intégrée à l'Entreprise Régionale.
  Cette organisation lui permet de bénéficier 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 nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de Suez eau France.

1.2 La société dispose d'une comptabilité autonome

– 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 de Suez eau France est répartie et inscrite dans la comptabilité des entreprises régionales.

2 LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

Le contrat du SMGSEVESC étant hébergé dans une société dédiée, la SEOP, l'ensemble des produits et des charges d'exploitation directes sont imputées au réel, sans clé de répartition.

2.1 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 (branchements). Ainsi, sont inclus dans le CARE les provisions d'eau en compteur de la part société mais ne sont pas inclus les provisions d'eau en compteur de la part tiers.
De plus, ne sont pas inclus dans le CARE les recettes pour travaux non exclusifs.

– 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 sa comptabilité.

2.2 Les coûts de Gestion et Relation clientèle

– Les coûts clientèle sont facturés par la société SEOP en fonction du nombre d'abonnés.

2.3 Frais généraux

– Les frais de fonctionnement de la structure qui héberge la société SEOP (direction, ressources humaines, communication, finance, assurances, informatique…) sont facturés par la société SEOP, selon les conventions signées.

– Les frais de fonctionnement de la structure Suez eau France sont facturés par Suez eau France.

2.4 La participation des salariés

– La société SEOP n'a pas de salarié, elle a recours exclusivement à du personnel détaché des différentes entités Suez eau France. La participation de ce personnel détaché est répartie au réel.

3 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), 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 entreprises régionales.

3.1 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.

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.

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.

3.2 Charges relatives aux investissements contractuels

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.

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.

3.3 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.

4 APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

5 IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le taux applicable est de 34,43%.

4.2 Les comptes de flux financiers

Conformément à l'article 81.3 du contrat, cette partie présente les comptes de flux financiers avec :

- Point 1 : Sommes facturées pour le compte du Délégataire et de la Collectivité avec indication des assiettes pour chaque facturation et par type d'abonné.
  Présenté en annexe 21
  Les détails des sommes facturées sont tenues à la disposition de la Collectivité sur demande.

- Point 2 : Liste détaillée des annulations sur exercices antérieurs (Néant pour l'exercice 2016).

- Point 3 : Détail des sommes perçues pour le compte de tiers y compris le détail des sommes perçues auprès des abonnés et celles reversées à l'agence de l'eau.
  Présenté en annexe 21
  Les détails des sommes perçues sont tenues à la disposition de la Collectivité sur demande.

- Point 4 : Récapitulation des reversements de la part Collectivité
  Présenté en annexe 21

- Point 5 : Récapitulation des attestations de TVA enregistrées et des sommes encaissées.
  Disposition abrogée

- Point 6 : Détail des montants des achats et des ventes d'eau à des collectivités voisines avec factures justificatives
  Présenté en annexe 21.
  Les factures justificatives sont tenues à la disposition de la Collectivité sur demande.

- Point 7 : Sommes perçues par application du Règlement de Service
  Présenté en annexe 21

- Point 8 : Sommes perçues au titre des travaux et prestations exécutées
  Présenté en annexe 21

- Point 9 : Liste et montants des dégrèvements
  Présenté en annexe 9

- Point 10 : Pénalités appliquées au Délégataire
  Présenté en annexe 21

- Point 11 : Etat récapitulatif pour le recouvrement des redevances d'assainissement
  Présenté en annexe 21

- Point 12 : Liste détaillée des impayés
  Présenté en annexe 21

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

- **LES ETUDES REALISEES**

Une étude AMDEC sur le périmètre du SMGSEVESC a été réalisée par la SEOP sur les 6 premiers mois de l'année 2015.

La première version de l'étude, réalisée en partenariat avec le bureau d'étude EGIS Structures et Environnement, a été transmise au syndicat en septembre 2015 et a permis :

- ✓ D'analyser la sûreté de fonctionnement du système d'alimentation en eau potable du SMGSEVESC ;
- ✓ D'identifier les scénarios de défaillance les plus critiques ;
- ✓ D'analyser de manière détaillée ces scénarios critiques (méthode des nœuds papillons) ;
- ✓ De définir un plan d'action visant à diminuer la criticité de ces scénarios.

Remarque : l'étude AMDEC ne porte pas sur les risques liés à des actes de malveillance ou de terrorisme

112 scénarios ont été étudiés. Les 21 scénarios les plus critiques ont été analysés de manière détaillée (méthode des nœuds papillons). 4 catégories ont été identifiées :

- ✓ 2 événements liés à l'environnement (crue et sécheresse)
- ✓ 5 événements liés à des casses de conduites
- ✓ 6 événements liés au process (pompage / traitement)
- ✓ 8 événements liés à des risques de pollutions de l'eau

Parmi les scénarios critiques étudiés, la majorité dispose à ce jour de mesures de prévention et d'intervention permettant de s'assurer d'un niveau de maîtrise acceptable des évènements redoutés.

La première révision a permis la mise à jour de l'étude 2015 avec l'intégration des 4 nouvelles communes entrées dans le périmètre de la SEOP en janvier 2016 (Elancourt pour ses 4 quartiers, Chavenay, La Verrière et Villepreux) et a été transmise en octobre 2016 au syndicat.

5 scénarios supplémentaires de défaillance ont été identifiés sur les nouveaux ouvrages mais tous de faible criticité.

Enfin, à la demande du syndicat, un état des lieux sur les ascendantes de Bougival a été réalisé bien que les mesures actuelles ont été jugées satisfaisantes par l'étude AMDEC. Ce rapport a été remis au SMGSEVESC début novembre 2016 (copie en annexe 24)

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT SUR LES INSTALLATIONS 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			
Désignation	Installation	Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 72.2 : Renouvellement des équipements électromécaniques	BOUGIVAL-Usine de relevage	Renouvellement alimentation électrique poste tirage	(249)
	FONTENAY LE FLEURY-réservoirs Brossolette	Renouvellement carreaux verre, sécurité plateforme Réservoir 1	(1 984)
		Renouvellement partiel de l'échelle accès réservoir 1	(7 892)
		Renouvellement partiel de l'échelle accès réservoir 2	(11 454)
	LA VERRIERE-Réservoir et Forage	Renouvellement télétransmetteur	(6 249)
	LE CHESNAY-Réservoir des HUBIES BAS	Renouvellement actionneur vanne V3	(8 634)
	LE CHESNAY-Réservoir des HUBIES HAUT	Renouvellement vanne vidange 310-311 col. ar. R1 DN100 + TE	(25 172)
	LE CHESNAY-Réservoir des HUBIES HAUT	Renouvellement vanne vidange 421-422 col. ar. R2 DN100 + TE	(21 048)
	LOUVECIENNES - Intercommunication DE03 secours débitmètre n° 62 DN500	Renouvellement compteur hydraulique par débitmètre n° 62 DN500	(16 917)
	LOUVECIENNES- Usine de production d'eau potable	Air de service - Usine 2 - Renouvellement réserve d'air n° 1 (2015/2016)	(2 277)
		Bassin GRAND - Renouvellement vanne de sectionnement des 2 portes (2015/2016)	(41 518)
		Interface operateur supervision - Refonte centre tele controle (2015/2016)	(18 235)
		Micro-tamisage - Renouvellement motoréducteurs et pompes de lavage (2015/2016)	(19 217)
		Pompage Exhaure - Usine 1 - Refonte de l'anneau + pompage d'Exhaure (2015/2017)	(912 763)
		Pompage Exhaure - Usine 1 - Renouvellement vannes pompage d'Exhaure	(61 402)
		2 Portes : Renouvellement vanne 301 DN600 + trappe, échelle	(42 501)
		Renouvellement parasurtenseurs et paratonnerres	(15 239)
		Usine 2 : Renouvellement condensateurs/batteries onduleur M755	(4 564)
		Usine 1 : Renouvellement carte de puissance onduleur 10 kVA	(3 764)
	MONTIGNY LE BRETONNEUX-Station de reprise des IV PAVES	Renouvellement partiel stabilisateur entrée bâche	(846)
	SAINT CLOUD-Station de reprise du MAIL	Distribution électrique BT - Renouvellement partiel batteries condensateurs 50Kvar (2015/2016)	(1 468)
	VAUCRESSON-Réservoir de BREZIN	renouvellement UC télétransmetteur Aquaveil	(3 856)
	VERSAILLES-Station de reprise de GOBERT	renouvellement vanne modulante chlore vers Gobert	(7 166)
		Renouvellement analyseur de chlore vers réservoirs Gobert	(6 594)
		Renouvellement analyseur de chlore vers réservoirs Satory	(6 421)
	VERSAILLES-Station de surpression de MARECHAL JUIN	Renouvellement variateur de vitesse pompe n° 1	(2 446)
	VILLEPREUX-Forage Val Joyeux	Renouvellement motopompe immergée n° 1	(6 934)
	Régularisations 2015		(2 170)
		Total (€ H.T.) :	**(1 258 980)**

Des bilans des travaux de renouvellement des installations sont proposés en annexe 13.

- **LES PLANNINGS PREVISIONNELS DE RENOUVELLEMENT SUR LES INSTALLATIONS 2017 – 2018 EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE :**

⇨ Le plan prévisionnel de renouvellement pour l'année 2017 est :

Planning prévisionnel 2017 des renouvellements sur les installations de production	
Site	Equipement
Ensemble des sites PRODUCTION - vannes	**Usine 2 Nitrification** : vannes, instrumentations avec calorifugeage et automatisme (LI204697)
	La Verrière : Renouvellement vanne et canalisation arrivée/départ
	IV Pavés : Renouvellement vanne bypass par une vanne pilotable par servomoteur
	IV Pavés : Renouvellement vanne sortie 1500 m3 et clapet de sortie
	Laval : Renouvellement vannes départ réservoir 210 et 211
	Hubies Bas : Renouvellement partiel stabilisateur
Station de reprise de GOBERT/distribution électrique BT	armoire TGBT station
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/distribution électrique BT usine 2	automate Four destruction ozone
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	charbon actif filtre N°10
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	charbon actif filtre N°3
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	charbon actif filtre N°5
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	charbon actif filtre N°7
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	charbon actif filtre N°8
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 2	charbon actif filtre N°14
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 2	charbon actif filtre N°15
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 2	charbon actif filtre N°17
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 2	charbon actif filtre N°18
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 2	charbon actif filtre N°21
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 2	charbon actif filtre N°22
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 2	charbon actif filtre N°23
Usine de relevage de BOUGIVAL/distribution électrique BT	coffret local extracteurs Charles X
Usine de relevage de BOUGIVAL/distribution électrique BT	terminal de supervision
Renouvellement fonctionnel	**Bougival :** Poste de sous-tirage protection Cathodique
	Ascendantes : selon étude réalisée en 2016
	Piézométrie : Renouvellement de 5 sondes à Louveciennes et bassins des 2 portes
	Usine 2 : Renouvellement partiel sècheurs ozone
	Usine 2 : Renouvellement partiel tours ozone Nord
	Usine 1 : Renouvellement 3 tronçons eau de lavage filtres CAG batterie 2
	Usine 1 : Renouvellement compresseur air de service n°2
	Usine 1 : Renouvellement toiles Beaudrey 500X1000 inox
	Brossolette : Renouvellement échelle réservoir n°1
	Bréguet Stabilisateur : Renouvellement trappes aménagement compteur + transmetteur
	Satory : Renouvellement des débitmètres départ R2

⇨ Le plan prévisionnel de renouvellement pour l'année 2018 est :

Planning prévisionnel 2018 des renouvellements sur les installations de production	
Site	Equipement
Ensemble des sites PRODUCTION	Vannes
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	charbon actif filtre N°11
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	charbon actif filtre N°12
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	charbon actif filtre N°6
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	charbon actif filtre N°9
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 1	Remplacement système de régulation des filtres CAG bat.1 1/2
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 2	charbon actif filtre N°13
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/filtration CAG batterie 2	charbon actif filtre N°20
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/réservoir 10000 Sud	équipements hydrauliques R 10000 Sud
Usine de production d'eau potable de LOUVECIENNES/réservoirs 800 Bat 1	équipements hydrauliques R 800 Bat1

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Les travaux neufs sur les installations effectués par le Délégataire cette année sont les suivants :

Travaux neufs effectués sur les installations			
Désignation	Installation	Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 5.5 et avenant 5 article 2 : réduction de la dureté de l'eau	LOUVECIENNES- Usine de production d'eau potable	Mise en œuvre d'une unité de Décarbonatation	(4 004 979)
		Mise en place d'un dispositif de recyclage des eaux de lavage	(1 007 864)
		Mise en place d'un dispositif de recyclage des eaux de lavage - Participation Collectivité	1 000 000
		Total (€ H.T.) :	**(4 012 843)**

⇨ Usine de production d'eau potable de Louveciennes – décarbonatation :

Démarrage contractuel du projet au 1er janvier 2015 pour une durée totale de 2 ans.

Rappel chronologique des évènements écoulés sur 2016 :

- ✓ **4 Janvier 2016 : démarrage des radiers du bâtiment décarbonatation**
- ✓ 20 Janvier 2016 : envoi du dossier de demande recyclage à ARS
- ✓ 28 Janvier 2016 : premières élévations du bâtiment coulées
- ✓ 5 Février 2016 : mur de soutènement des décanteurs en place
- ✓ Février Mars 2016 : poursuite des élévations niveau -1
- ✓ 11 Mars 2016 : dépôt PC modificatif avec recyclage
- ✓ Avril 2016 : démarrage GC du niveau RDC
- ✓ **28 Avril 2016 : avenant 5 décarbonatation avec intégration du recyclage**

- ✓ 3 Mai 2016 : arrivée de l'équipementier sur le chantier
- ✓ 10 mai 2016 : interception du ø1000 d'alimentation de la future décarbonatation
- ✓ 20 mai 2016 : Mise en place dalle niveau +1 et dalle au niveau des ouvrages de décantation
- ✓ 24 Mai 2016 : passage en CODERST dossier recyclage
- ✓ 28 Mai 2016 : cérémonie de la première pierre
- ✓ 24 juin 2016 : toiture GC du bâtiment boues et enceinte des décanteurs
- ✓ 28 juin 2016 : obtention du PC modificatif, notamment pour le recyclage
- ✓ 13 juillet 2016 : signature du marché pour le recyclage
- ✓ 28 juillet 2016 : démarrage remblais décarbonatation, raccordement hydraulique en amont de la décarbonatation, murs intérieurs des décanteurs en cours
- ✓ 28 juillet 2016 : obtention du nouvel arrêté préfectoral d'exploitation (décarbonatation et recyclage)
- ✓ 25 août 2016 : évacuation de la grue et désinstallation du chantier du fond du bassin Nord
- ✓ 1er septembre 2016 : livraison des armoires électriques décarbonatation et raccordement
- ✓ 5 septembre 2016 : Ordre de service travaux recyclage
- ✓ 20 septembre 2016 : démarrage des micro-pieux pour la bâche de recyclage
- ✓ 3 octobre 2016 : raccordement hydraulique aval de la décarbonatation
- ✓ 6 octobre 2016 : mise en place des voiles de la bâche de recyclage
- ✓ 2 novembre 2016 : montage des décanteurs lamellaires de décarbonatation
- ✓ 14 novembre 2016 : travaux hydrauliques de raccordement du recyclage
- ✓ **16 novembre 2016 : Démarrage de la mise en route**
- ✓ 18 novembre 2016 : Essais en eau sur les ouvrages de décarbonatation
- ✓ 21 novembre 2016 : Réalisation de la dalle de la bâche de recyclage et fin des opérations GC sur le recyclage
- ✓ 25 novembre 2016 : Derniers remblaiements entre mur architectural et bâche de recyclage
- ✓ 7 décembre 2016 : démarrage des opérations de voirie
- ✓ **14 décembre 2016 : Constat d'Achèvement de Construction décarbonatation**

- ✓ 20 décembre 2016 : fonctionnement hydraulique de la décarbonatation opérationnel. Bassin Nord remis en état et démarrage de son remplissage

- ✓ **21 décembre 2016 : Constat d'Achèvement de Construction recyclage**

- ✓ 28 décembre 2016 : pose des panneaux perforés (ornements architecturaux)

Photos du chantier de la décarbonatation de Louveciennes

4 Janvier 2016

3 février 2016

2 mars 2016

2 avril 2016

2 mai 2016

3 juin 2016

Le premier semestre 2016 a été principalement marqué par la réalisation de la majorité des voiles du futur bâtiment. La mise à disposition successive des niveaux -1 et RDC du bâtiment « boues » de la décarbonatation a permis le démarrage du lot équipements début mai 2016.

4 juillet 2016

1er août 2016

1er septembre 2016

3 octobre 2016

1er novembre 2016

6 décembre 2016

Le second semestre 2016 a connu le pic d'activité du chantier avec la co-activité génie-civil et équipementier ainsi que l'installation du chantier de recyclage. Les travaux se sont terminés avec les essais en eau et l'achèvement de la construction fin décembre 2016. L'usine a fonctionné hydrauliquement, elle était prête à l'injection de réactifs et au démarrage de la décarbonatation en janvier 2017.

Usine de Louveciennes avant travaux en novembre 2015

Usine de Louveciennes fin des travaux début 2017

Un reportage photographique du projet de décarbonation est proposé en annexe 23

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

⇨ Travaux IV Pavés à Montigny le Bretonneux :

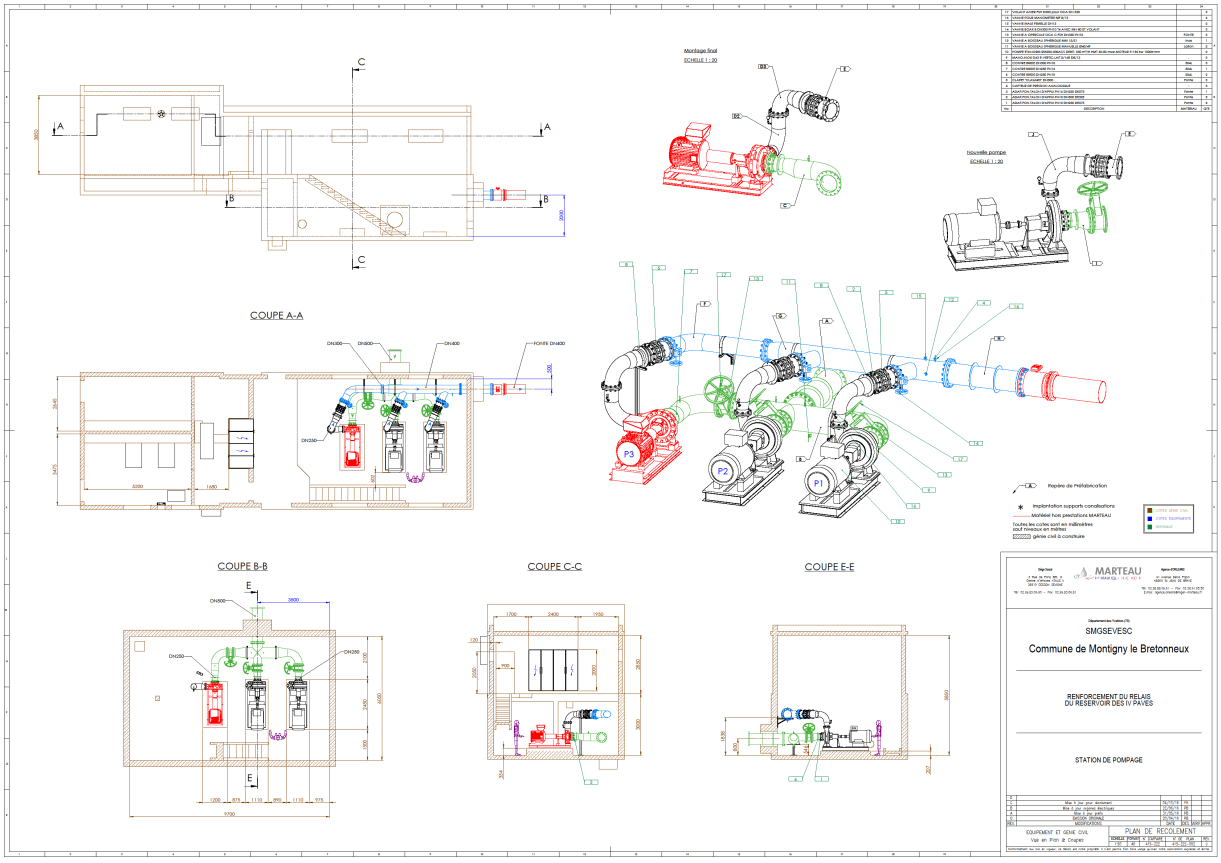
Dans le cadre du renforcement de son autonomie, le Syndicat SMGSEVESC a réalisé le renforcement de la capacité de transfert d'eau en sortie de l'usine de Louveciennes vers le sud de son territoire.
Pour atteindre cet objectif, la station relais « IV Pavés » maillon hydraulique indispensable a été adaptée pour atteindre une capacité de transfert de **18.000 m 3/J**.
Les travaux ont impacté le renforcement de plusieurs conduites ainsi que le renouvellement de deux groupes électropompes pilotés par variation de vitesse.
La SEOP a participé auprès du syndicat à la définition des équipements, les essais de mise en route de ces ensembles.

Vue des nouvelles pompes

Vue en détail de la pompe n°1

Vue du nouveau TGBT

Plan hydraulique de la nouvelle station



4.3.2 La situation sur le réseau de distribution

- **LES ETUDES REALISEES**

Un chiffrage pour une étude hydraulique *Piccolo*© a été réalisé en 2016 suite à la demande d'un tiers (SQY). Le projet SQY est encore en cours d'étude. Cette demande reste valable en 2017. L'étude devra être prise en compte dans le cadre du schéma directeur SMGSEVESC.

⇨ ***ZAC DES BECANNES, LA VERRIERE :*** *chiffrage d'une étude de l'approvisionnement en eau de la commune et dimensionnement de réseau nécessaire à l'alimentation de la future ZAC avec maintien de la défense incendie.*

Une étude de renforcement de réseau a été réalisée dans le cadre de l'aménagement de l'Avenue Guy Schuller à LA VERRIERE.

⇨ ***AMENAGEMENT GUY SCHULLER, LA VERRIERE :*** *étude du dévoiement de canalisation fonte DN250mm et de redimensionnement du réseau aux alentours « rue Louis LORMAND/Avenue Guy Schuller » pour garantir l'alimentation en eau du projet définitif avec maintien de la défense incendie.*

La couverture de la défense incendie a été étudiée à l'amont du projet de renouvellement « VAUCRESSON – Sente des buttes ». A l'issue de l'étude, une nouvelle bouche incendie a été créée lors du chantier, à la demande de la mairie de Vaucresson.

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

En 2016, **3483 ml** de canalisations ont été renouvelés.

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation de réseau réalisé sur l'année.

Renouvellement et réhabilitation des réseaux effectués par le Délégataire		
Désignation	Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 72.4 : Renouvellement des canalisations	BAILLY - rue du Poirier au large	(71 804)
	BOIS D'ARCY - Rue Alexandre Turpault	(70 241)
	BUC - Rue du Haras et allée Georges (report en 2017)	(3 508)
	GARCHES - Avenue Henri Bergson	(86 244)
	GARCHES - rue Liard	(15 327)
	GUYANCOURT - impasse du Grand Noyer	(23 540)
	LA CELLE ST CLOUD - Avenue Montagne Bon Air	(56 381)
	LA CELLE ST CLOUD - Grande Rue	(124 925)
	LA CELLE ST CLOUD - rue de la fontaine	(188 540)
	LE CHESNAY - Rue André Victor Robert	(109 047)
	SAINT CLOUD - Rue du 18 juin	(55 128)
	SAINT CLOUD - rue du bois de Boulogne	(58 701)
	VERSAILLES - Boulevard du Roi	(279 064)
	VERSAILLES - Impasse de Toulouse	(20 934)
	VERSAILLES - Rue de Nancy et de Metz	(77 754)
	VILLE D AVRAY - Rue des deux étangs (report 2017)	(5 439)
	VILLE D AVRAY - Rue Jules Poussin et Av Legeay (2016/2017)	(31 692)
	VOISINS LE BRETONNEUX - Rue Alfred de Vigny	(19 062)
	Opérations ponctuelles 2016 (>6 ml)	(24 018)
	Régularisations 2015	21 737
	Total (€ H.T.) :	**(1 299 610)**

En annexe 12, un bilan complet des travaux 2016 de renouvellement est proposé.

BAILLY – Rue du poirier au large

BOIS D'ARCY – Rue Alexandre Turpault – raccordements

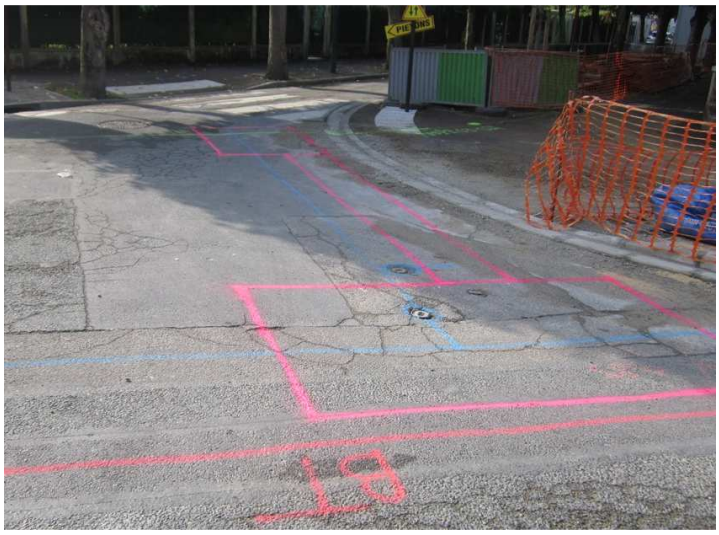
GARCHES – Avenue Bergson – forage dirigé

GARCHES – Résidence du tertre
Dépôts de corrosion sur la canalisation fonte grise déposée

LA CELLE SAINT CLOUD – Grande rue

LA CELLE SAINT CLOUD
Allée La Fontaine

VILLE D'AVRAY – Carrefours Rue Jules Poussin / Avenue Legeay / Rue de Sèvres



LE CHESNAY – Rue Victor André Robert

VERSAILLES – Boulevard du Roi

VERSAILLES – Boulevard du Roi

VERSAILLES – Boulevard du Roi

- **LES PLANNINGS PREVISIONNELS DE RENOUVELLEMENT DES CANALISATIONS 2017 – 2018 EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE :**

PROGRAMME PREVISIONNEL RENOUVELLEMENT CANALISATIONS - ANNEE 2017						
Commune	Nom Rue	Date de pose	Matériau	DN existant	DN projeté	L déposé (m)
BUC	Allée Georges	1965	Fonte Grise	100/70	100	87
BUC	Rue du Haras	1940	Fonte Grise	100	150	409
LOUVECIENNES	Chemin de l'Aqueduc	1950	Fonte Grise	80	125	342
TRAPPES	Rue Pierre Brossolette	1955	Fonte Grise	70	100	194
VERSAILLES	Rue Emile Cousin	1940	Fonte Grise	60/80/100	60/150	305
VERSAILLES	Rue de Verdun	1929	Fonte Grise	70	100	140
VERSAILLES	Rue des Recollets	1940	Fonte Grise	80	100	336
VERSAILLES	Avenue de Saint-Cloud	1940/1959	Fonte Grise	80/100	100	1008
VERSAILLES	Allée Pierre de Coubertin		Fonte Grise	70	150	24
VILLE D'AVRAY	Avenue Legeay	1940	Fonte Grise	110	125	408
VILLE D'AVRAY	Rue Jules Poussin	1955	Fonte Grise	100	100	118
Total prévisionnel du linéaire à renouveler en 2017 (en ml)						**3371**

PROGRAMME PREVISIONNEL RENOUVELLEMENT CANALISATIONS - ANNEE 2018						
Commune	Nom Rue	Date de pose	Matériau	DN existant	DN projeté	L déposé (m)
BAILLY	Grande Rue	1940	Fonte grise	80	100	113
BOIS D'ARCY	Rue Alexandre Turpault Tranches 2 et 3	inconnue	Fonte grise	100	125	487
GARCHES	Rue de Suresnes	1928 /1940	Fonte grise	60 /110	100/125	655
LA CELLE-SAINT-CLOUD	Allée des Pelouses	1940	Fonte grise	80	100	246
LE CHESNAY	Rue Devalois	1949	Fonte Grise	70 / 80	100	189
LOUVECIENNES	Chemin du cœur volant	1949	Fonte grise	80	125	325
TRAPPES	Rue Montfort	1950	Fonte grise	125/150	125/150	316
VERSAILLES	Rue de la porte de Buc	1940	Fonte grise	80	100	477
VERSAILLES	Allée Pierre de Coubertin	1955	Fonte grise	125	125	360
VERSAILLES	Rue Alexandre Bontemps	1955	Fonte grise	80	100	153
VERSAILLES	Allée de l'Alliance	1965	Fonte grise	80	100	53
Total prévisionnel du linéaire à renouveler en 2018 (en ml)						**3374**

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Les travaux neufs effectués sur les canalisations par le Délégataire cette année sont les suivants :

Travaux neufs effectués sur les réseaux		
Désignation	Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 5.3 et Annexe 13 : programme d'investissements	Prélocalisateurs, sectorisation et modulation de pression	(531 421)
	Modélisation hydraulique Piccolo	(14 450)
	Total (€ H.T.) :	**(545 871)**

⇨ **Travaux concessifs : sectorisation fine ; pré-localisateurs et modulation de pression**

Dans le cadre de son contrat de délégation, la SEOP a proposé un plan d'action pour améliorer la performance du réseau. Ce plan intègre la modulation de pression sur une partie du réseau et l'optimisation de la sectorisation existante, ainsi que la mise en place de pré-localisateurs de fuite.
L'étude projet modulation et sectorisation a été menée conjointement en 2015 et poursuivi en 2016, afin de déterminer les contraintes d'emplacement, la faisabilité technique d'implantation des sites et la validation sur le plan hydraulique des aménagement en tenant compte des grand travaux structurant mené par le syndicat :

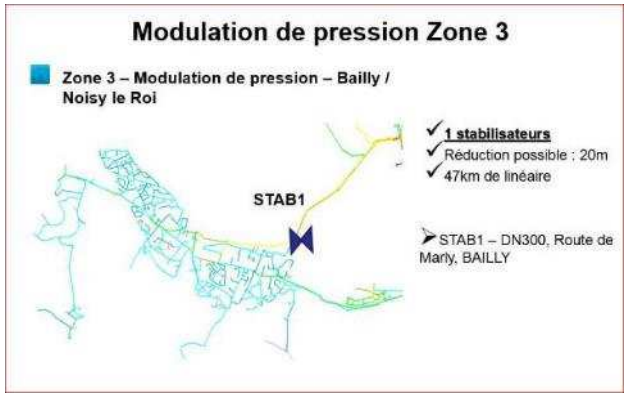
-Renforcement de la canalisation d'entrée sur le réservoir de Montbauron
-Renforcement de la station de pompage de Gobert
-Renforcement de l'alimentation de l'étage de ville nouvelle par la création d'une station de surpression

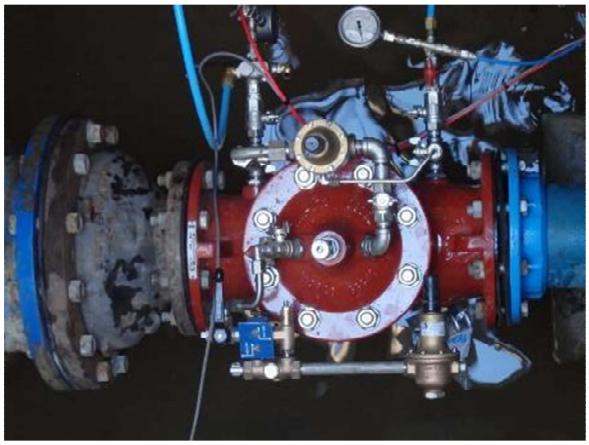
⇨ Etude modulation

Trois zones de modulation ont été identifiées avec des réductions de pressions possibles de 10 à 20mètres

- ✓ **Zone 1 – Versailles (160 km)**
- ✓ **Zone 2 – Garches/St Cloud (25 km)**
- ✓ **Zone 3 – Bailly/ Noisy le Roi (45 km)**

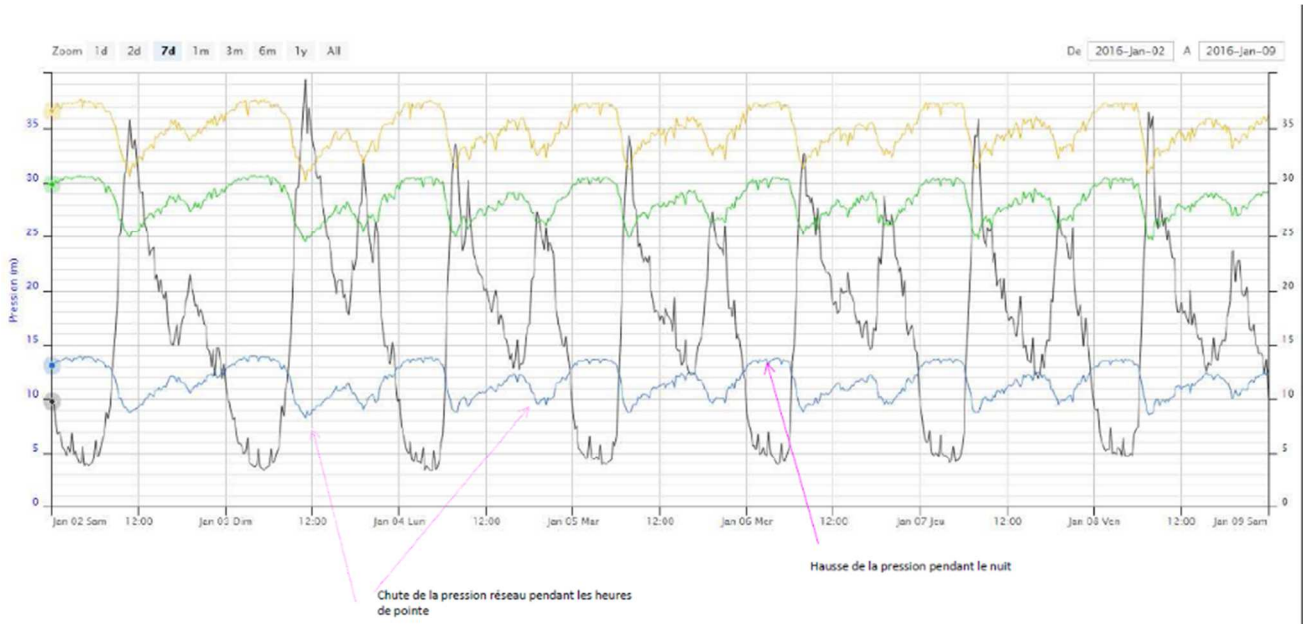
La zone 3-Bailly / Noisy le Roi a été mise en service au cours de l'année 2016



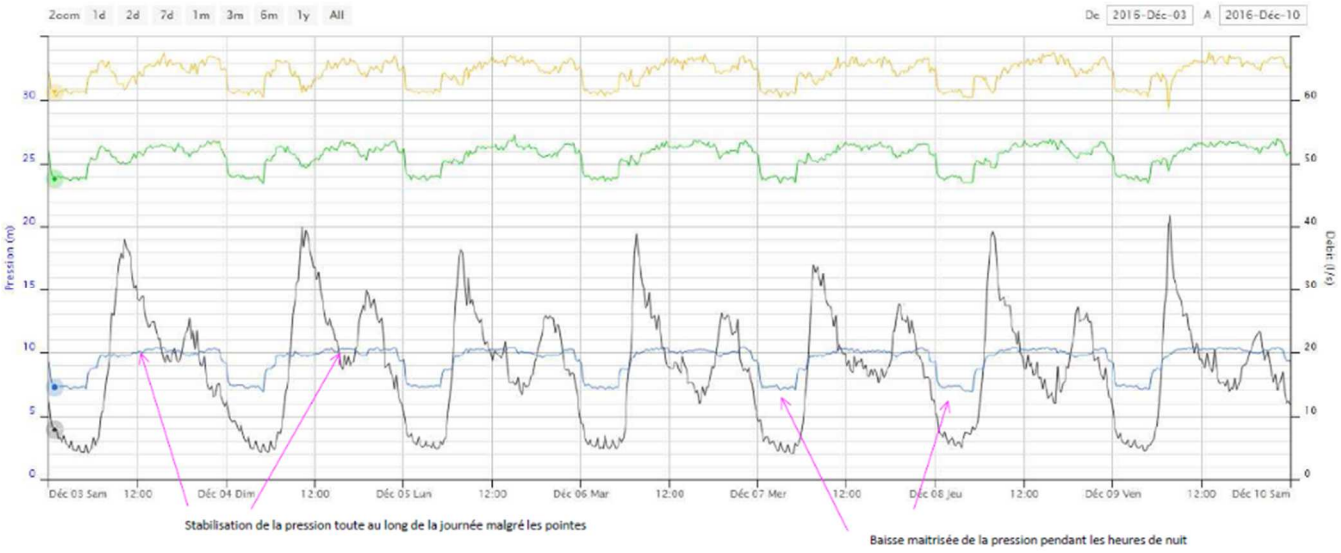


La mise en place de la modulation a permis de stabiliser et d'adapter la pression en fonction de la demande tout au long de la journée.

Ci-dessous les courbes de pression avant la modulation



Ci-dessous les courbes de pression après la mise en service de la modulation



Pour le secteur zone 2- Garches et Saint-Cloud, suite à la décision prise en comité de gouvernance, l'étude projet a repris, les travaux se dérouleront au cours de l'année 2017.

En concertation avec le SMGSEVESC, des études complémentaires ont été menées pour la zone 1 de –Versailles. Celles-ci font apparaitre qu'avec le projet d'autonomie complète du syndicat sur le secteur sud, la modulation deviendra ineffective sur cette zone.

Ainsi, il a été décidé d'ajourner la réalisation de ce projet. Des études sont en cours pour transférer l'investissement sur une autre zone ou un autre projet.

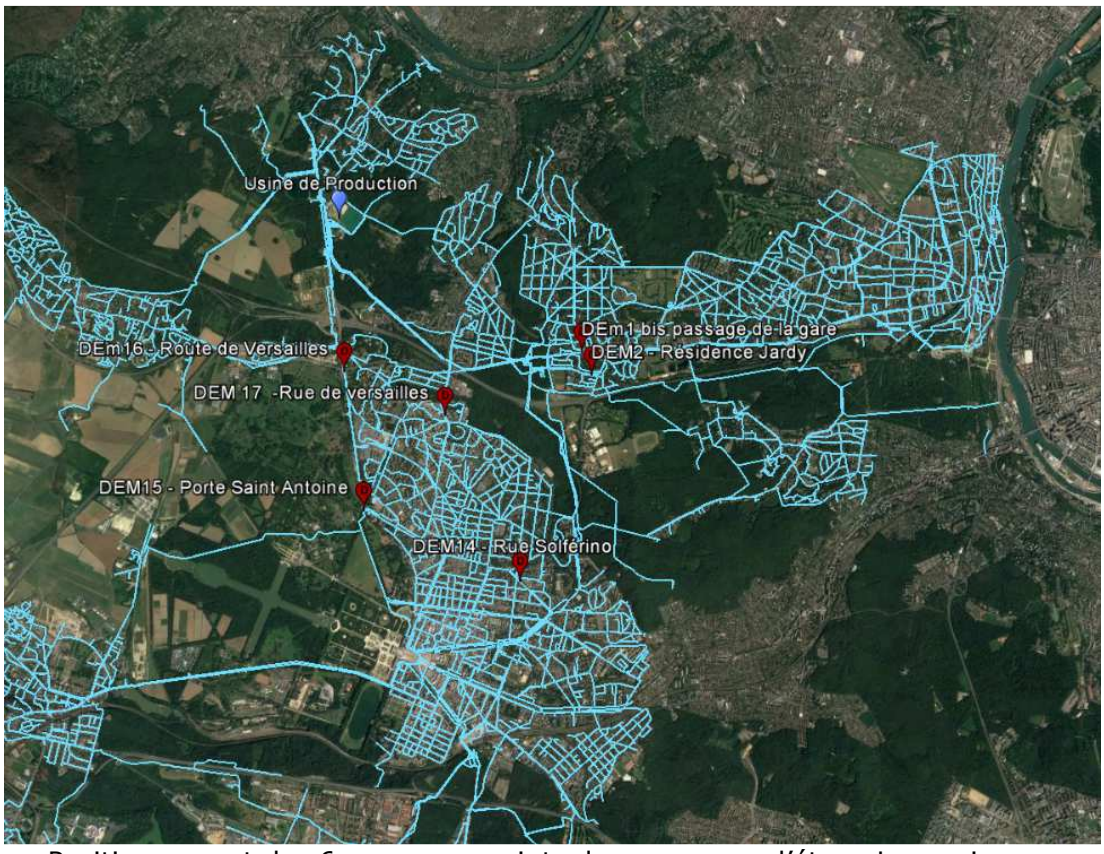
⇨ <u>Etude Sectorisation</u>

Historiquement le réseau du SMGSEVESC est organisé avec 11 étages de pression,

C'est en 2010/2011 que le projet Optiflux, a permis d'équiper le réseau de 40 débitmètres, 20 mesures de pression et 5 analyseurs de chlore et de mettre en place une sectorisation par étages de pression.

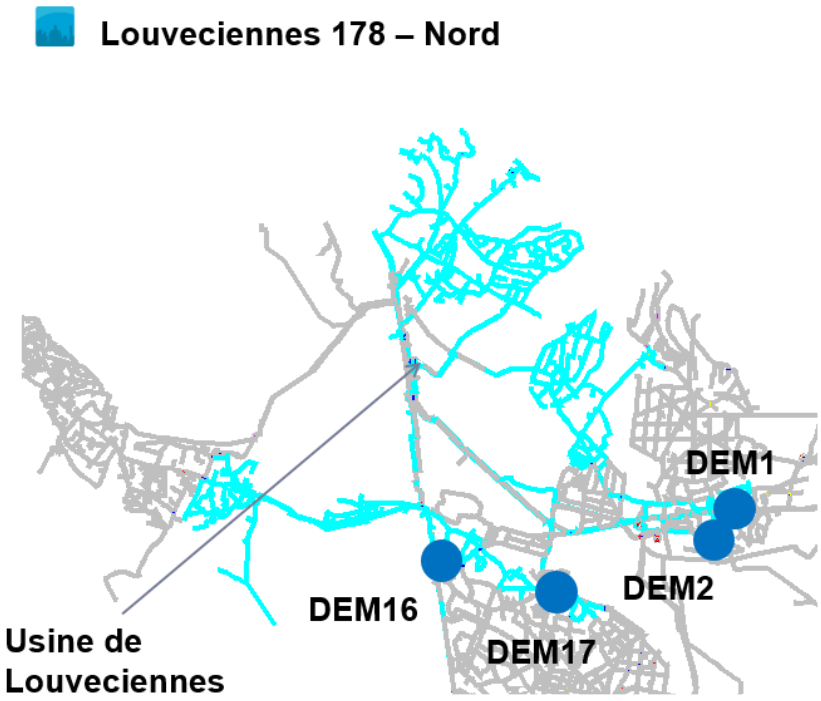
- ✓ **Louveciennes NP178 (326 km de linéaire)**
- ✓ **Brézin NP191 (11km de linéaire)**
- ✓ **Haut Clagny NP194 (15 km de linéaire)**
- ✓ **Gobert NP194 (26 km de linéaire)**
- ✓ **Pierrier Laval NP101 (20km de linéaire)**
- ✓ **Garches NP145 (25 km de linéaire)**
- ✓ **Guyancourt détendu NP170 (20 km de linéaire)**
- ✓ **Hubies Détendu NP195 (40 km de linéaire)**
- ✓ **Ville Nouvelle NP217 (274 km de linéaire)**
- ✓ **Hubies NP214 (121 km de linéaire)**

Cette étude a permis l'optimisation la sectorisation actuelle, en réduisant les secteurs les plus grands en sous-secteurs d'une taille de 60 à 80 kilomètres afin de permettre un suivi de l'évolution des débits avec une détection rapide de l'apparition des fuites sur les réseaux.
Avec la mise en place de 6 nouveaux débitmètres, l'étage de pression de Louveciennes (NP178-326 kilomètres) est divisé en 4 sous-secteurs.

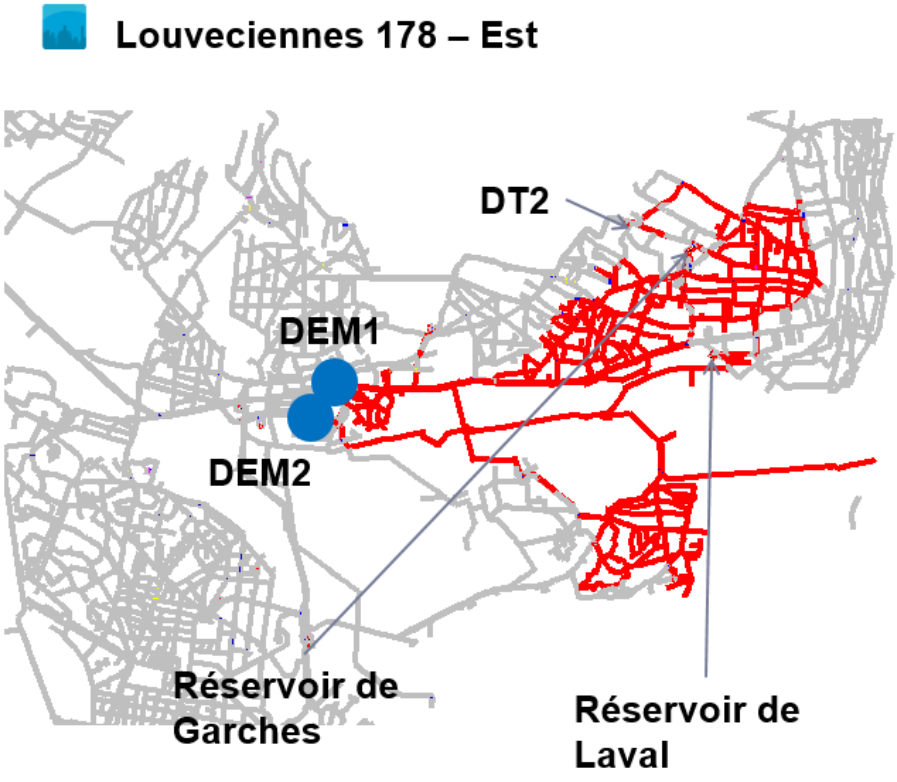


Positionnement des 6 nouveaux points de mesure sur l'étage Louveciennes

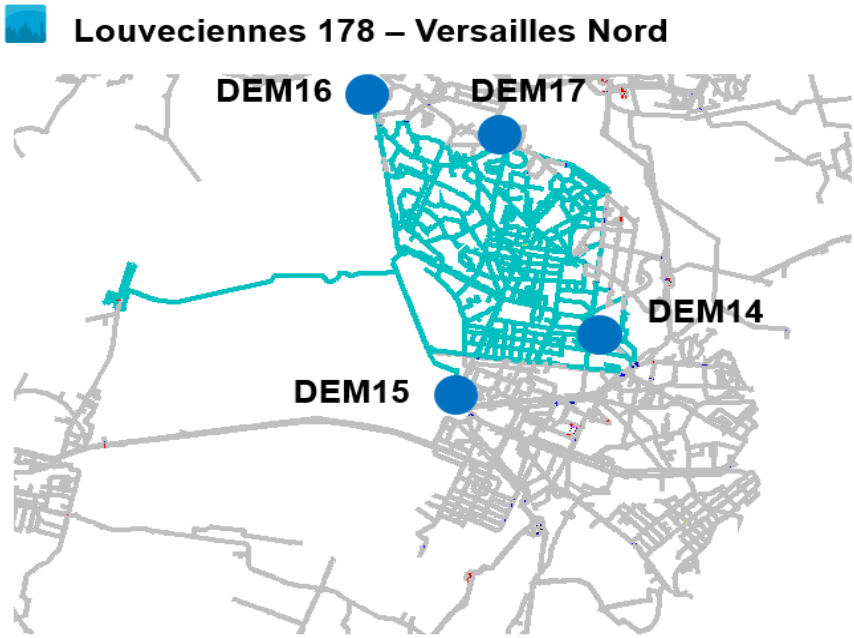
Sous-secteur Louveciennes NORD,
92 kilomètres linéaire
Délimité par les débitmètres DEm1, Dem2, DEm16, DEm17 et l'usine de production de Louveciennes



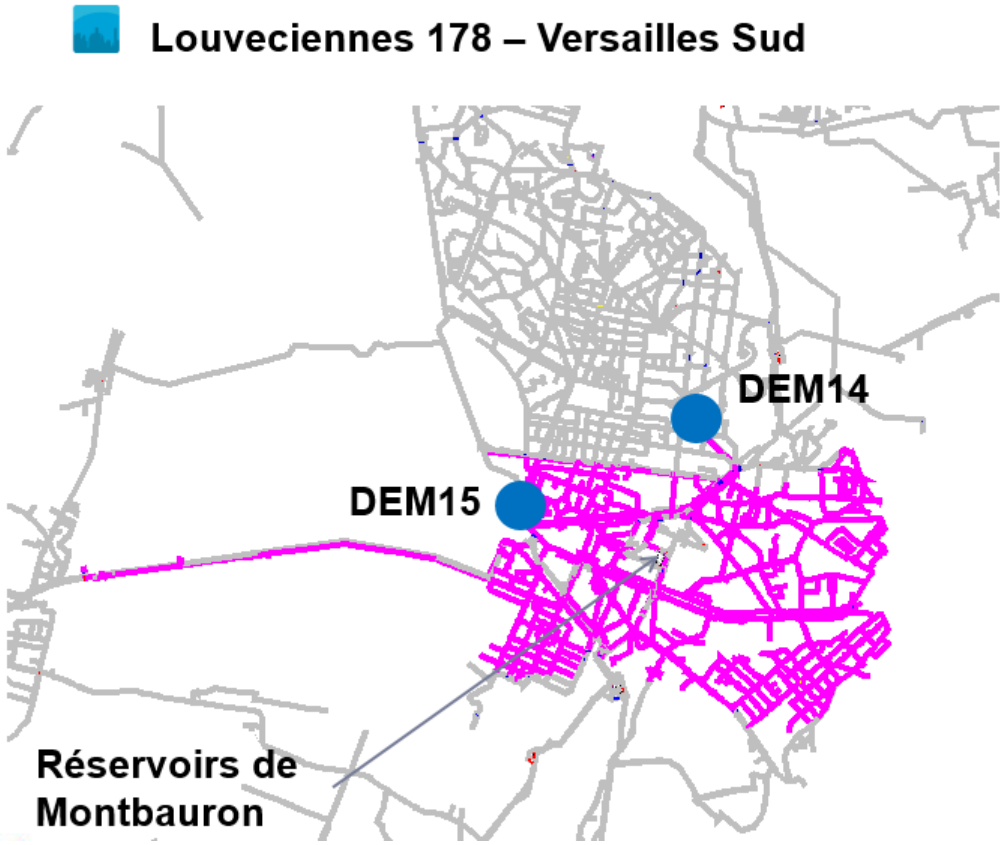
Sous-secteur Louveciennes EST,
75 kilomètres linéaire, délimité par les débitmètres DEM1, DEM2, les réservoirs de Garches, les réservoirs de Laval



Sous-secteur Versailles NORD,
76 kilomètres linéaires, délimité par les débitmètres DEM16, DEM17, DEM15, DEM14



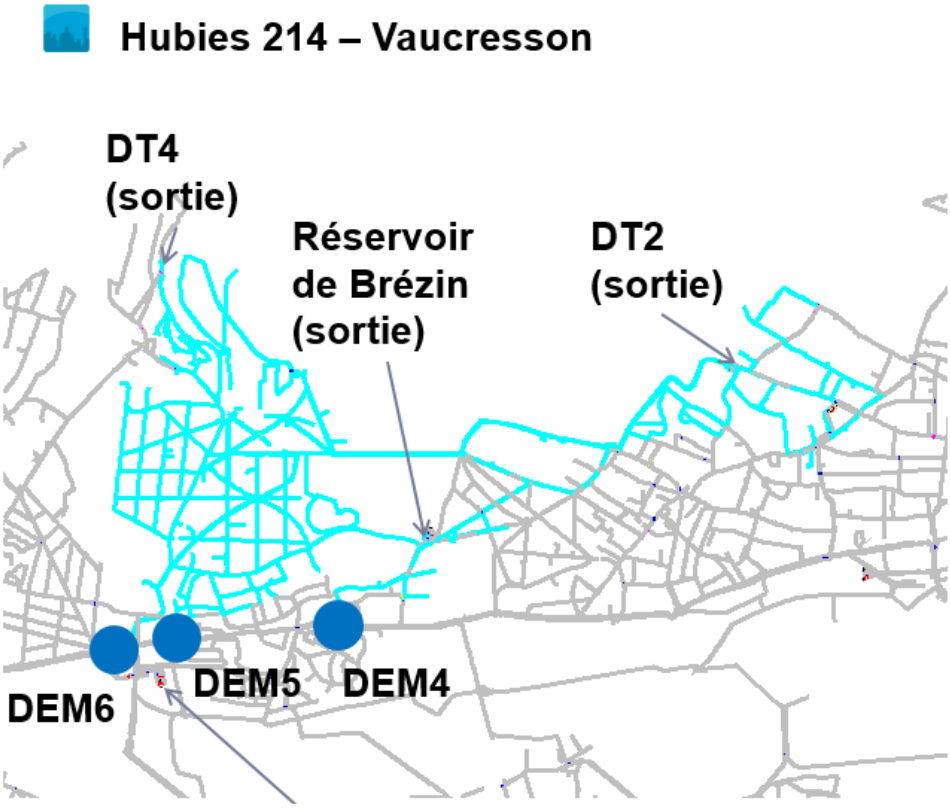
Sous-secteur Versailles SUD,
83 kilomètres linéaires, délimité par les débitmètres DEM15, DEM14



L'étage de pression des Hubies haut (NP214-121 kilomètres) a été divisé en 2 sous-secteurs, Hubies NORD 60 kilomètres linéaire et Hubies SUD 61 kilomètres linéaires avec la mise en place de 3 nouveaux débitmètres DEM4, DEM5, DEM6

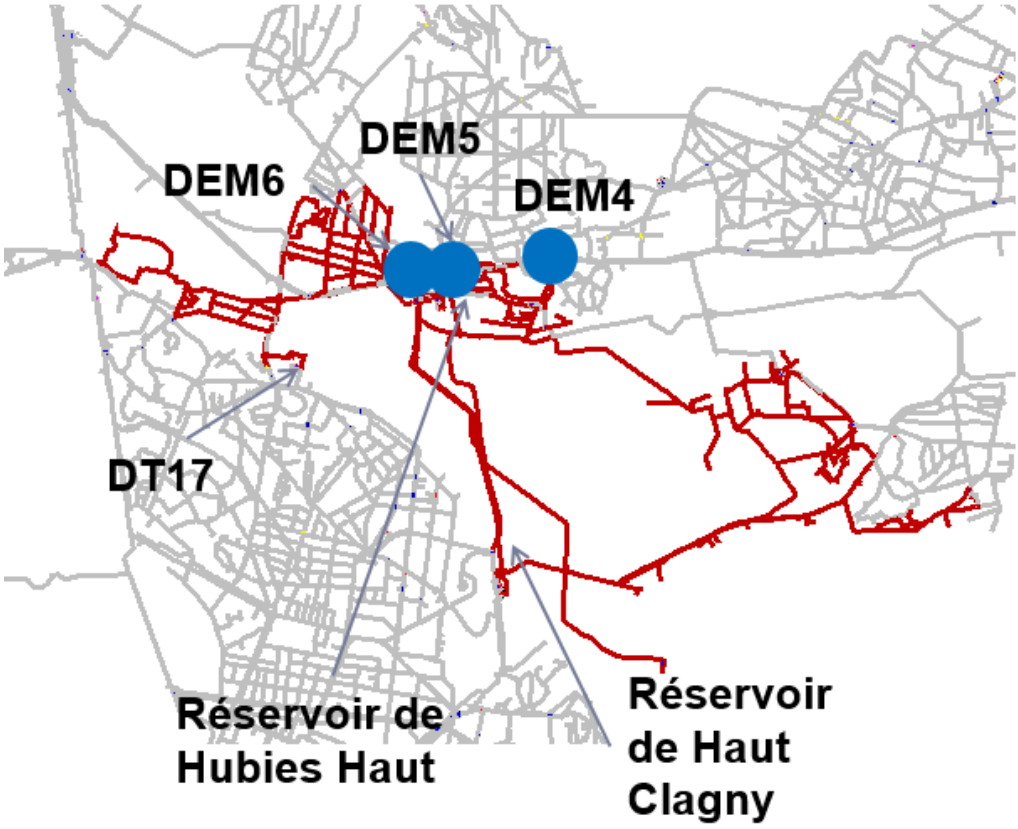
Positionnement des 3 nouveaux points de mesure sur l'étage Hubies haut

Sous-secteur Hubies Nord délimités par les débitmètres DEM4, DEM5, DEM6, le réservoir de Brézin, Le détendeur 2 et le détendeur 4



Sous-secteur Hubies SUD délimité par les débitmètres DEM4, DEM5, DEM6, les réservoirs des Hubies haut, les réservoirs de Haut Clagny, Le détendeur 17

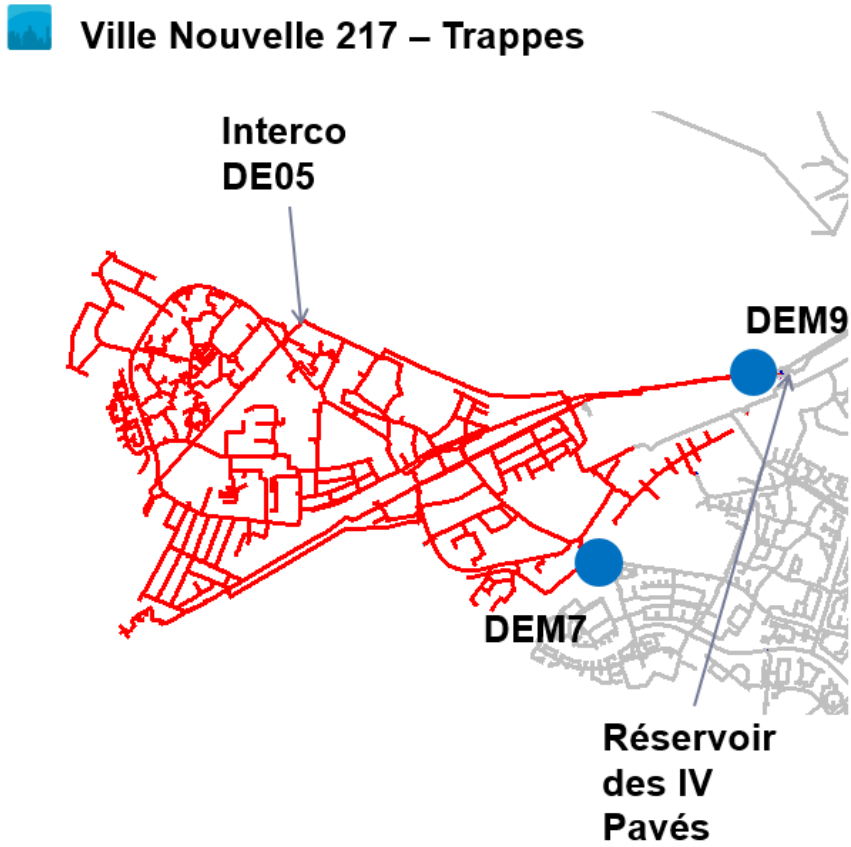
Hubies 214 – Sud



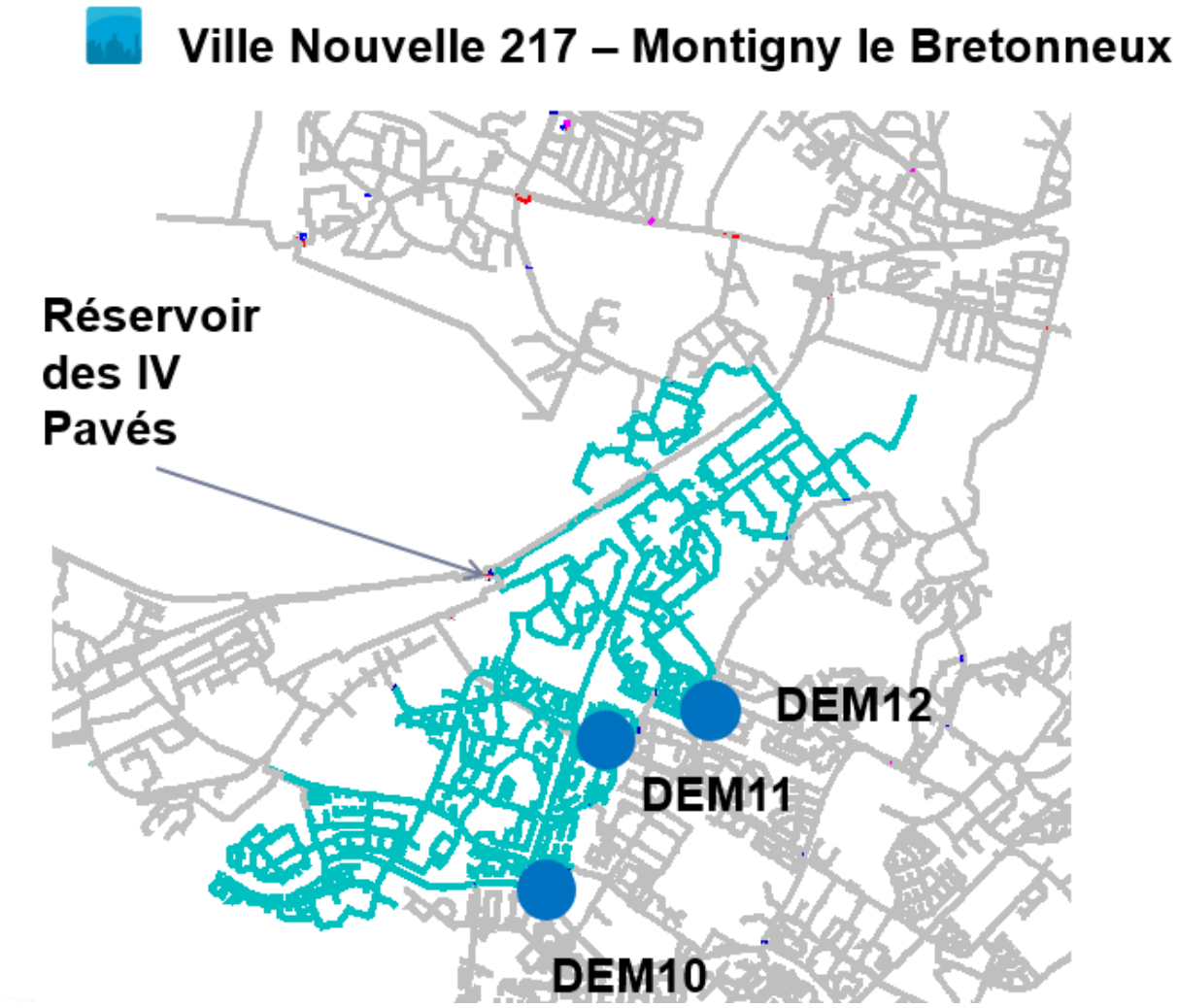
L'étage de pression de Ville nouvelle (NP216-274 kilomètres) a été divisé en 4 sous-secteurs grâce à la mise en place de 5 débitmètres, DEM9, DME7, DEM10, DEM11, DEM12

Positionnement des 5 nouveaux points de mesure sur l'étage Ville nouvelle

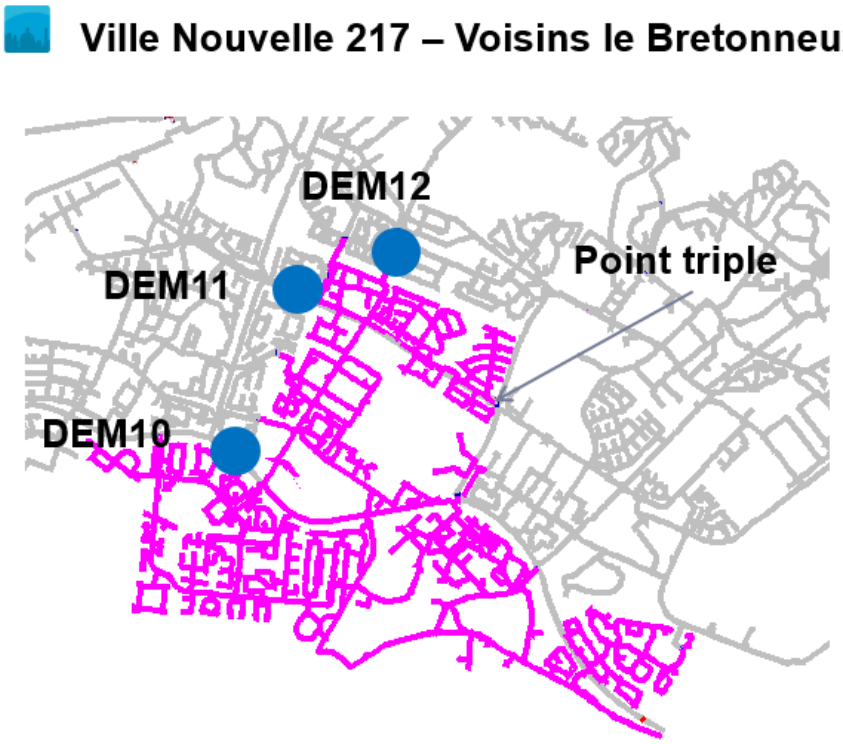
Sous-secteur Ville nouvelle –Trappes,
64 kilomètres linéaire, délimité par les débitmètres, DEM9, DEM7, Intercommunication DE05



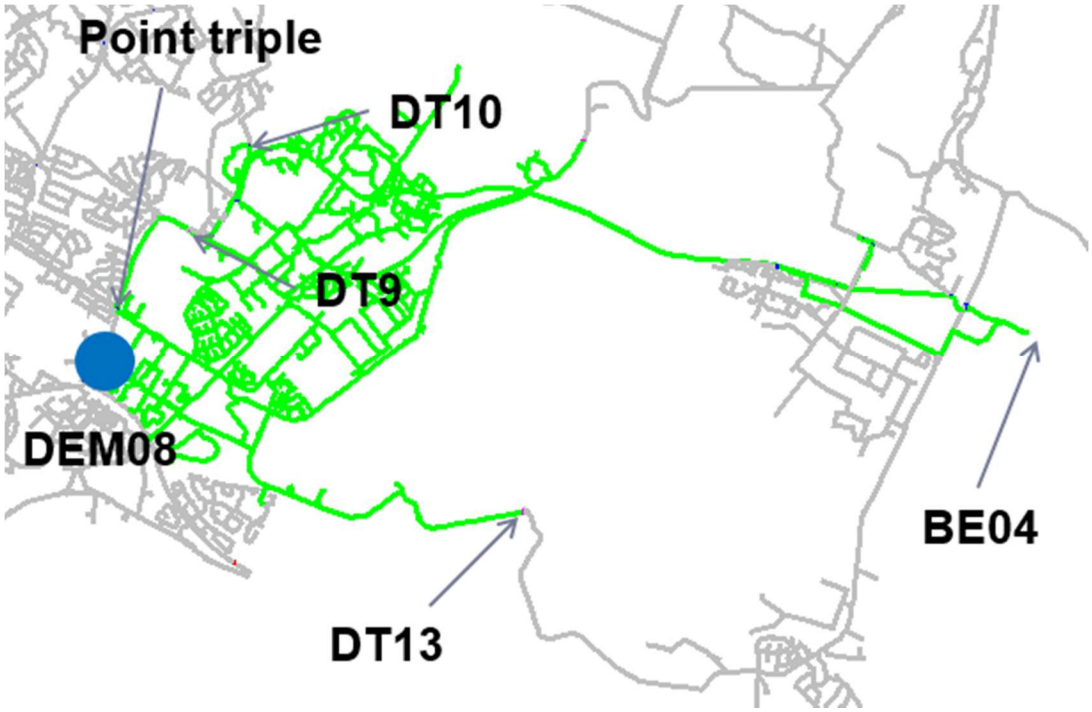
Sous-secteur Ville nouvelle – Montigny le Bretonneux
61 kilomètres linéaires, délimité par les débitmètres DEM10, DEM11, DEM12, le réservoir des 4 Pavés


Ville Nouvelle 217 – Montigny le Bretonneux
Réservoir
des IV
Pavés
DEM12
DEM11
DEM10

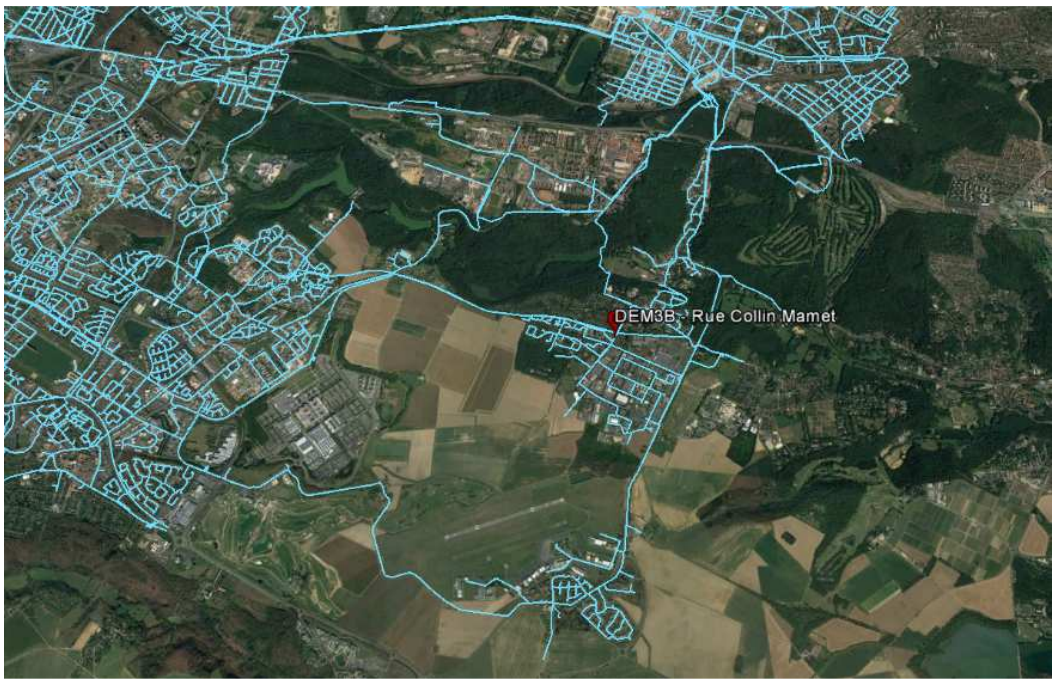
Sous-secteur Ville nouvelle – Voisins le Bretonneux
63 kilomètres linéaires, délimité par les débitmètres DEM10, DEM11, DEM12, Point triple



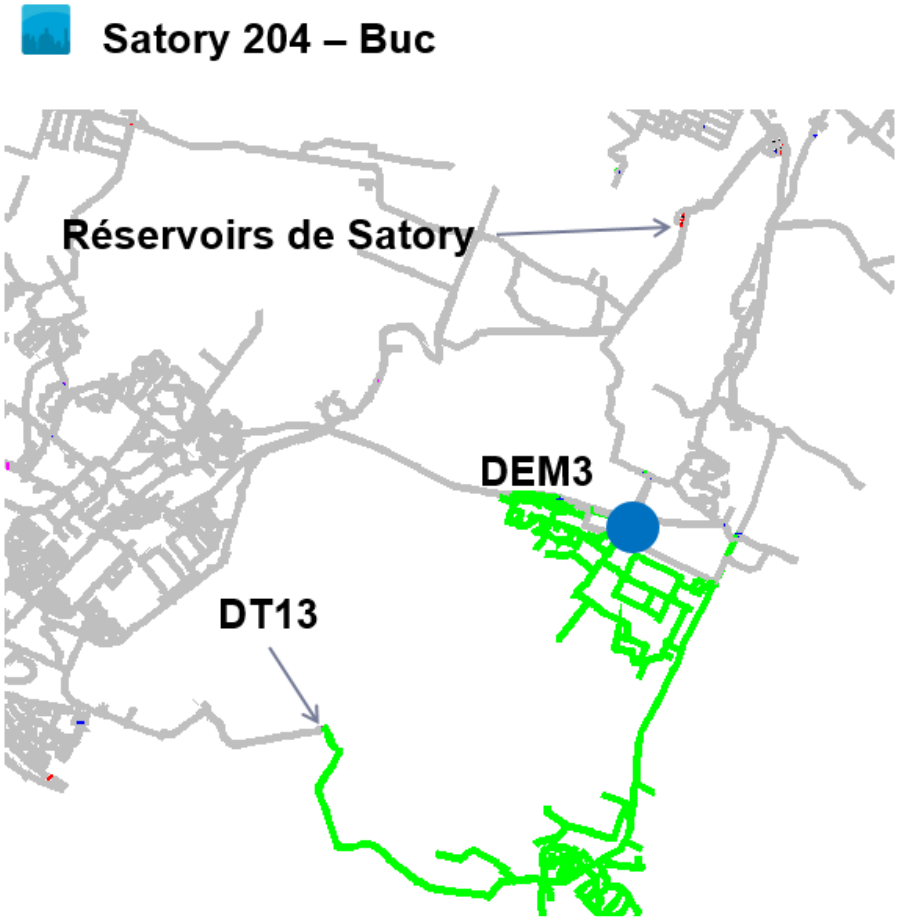
Sous-secteur Ville nouvelle – Guyancourt
61 kilomètres linéaires, délimité par les débitmètres Point triple, l'intercommunication BE04, et les détendeurs DT09, DT10, DT13



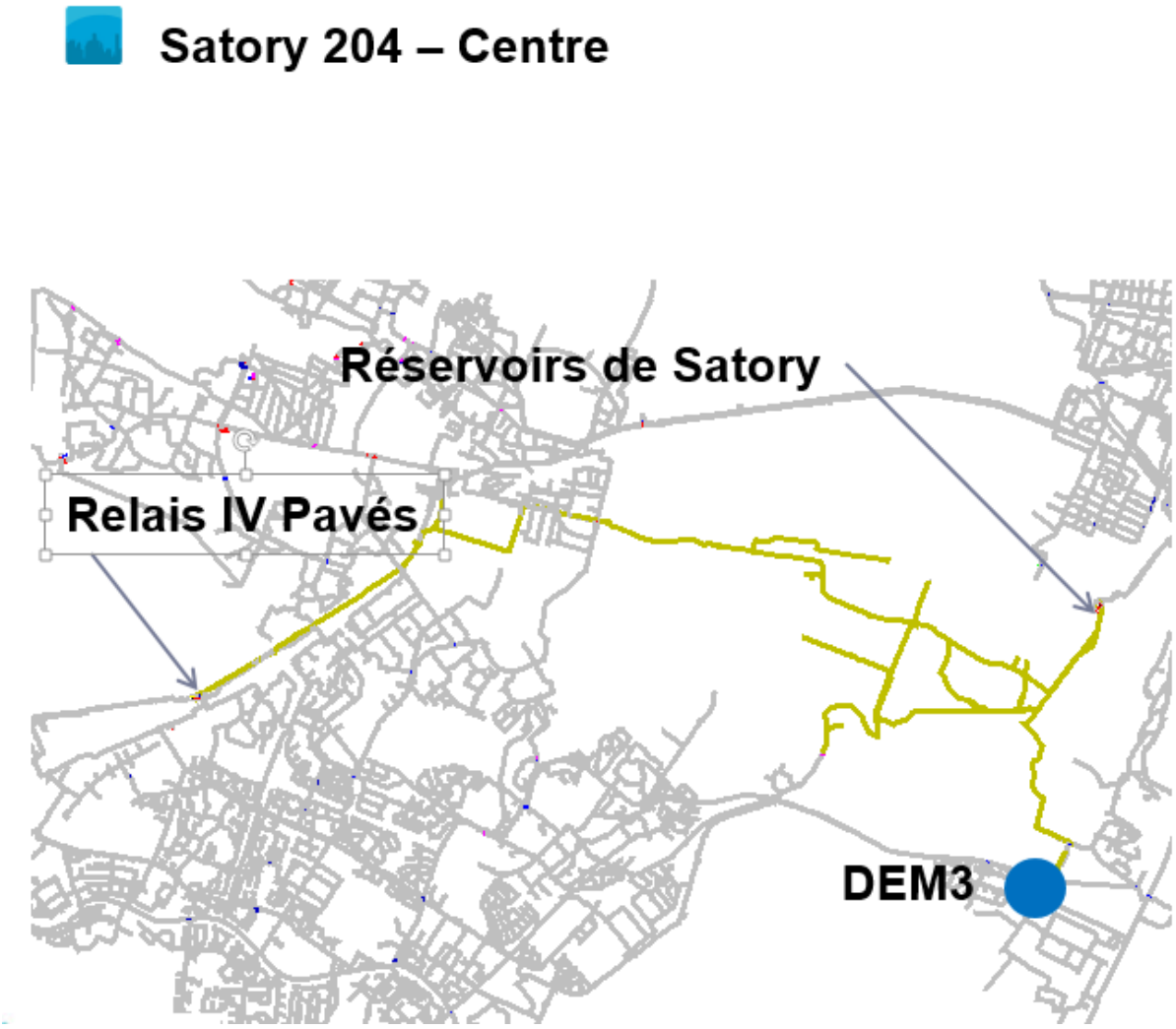
L'étage de pression de Satory (Np204-43 kilomètres linéaire) est divisé en 2 sous-secteurs avec la mise en place d'un débitmètre DEM3. Les travaux sont réalisés conjointement aux travaux réalisés par le SMGSEVESC de construction de la nouvelle station de surpression de SATORY

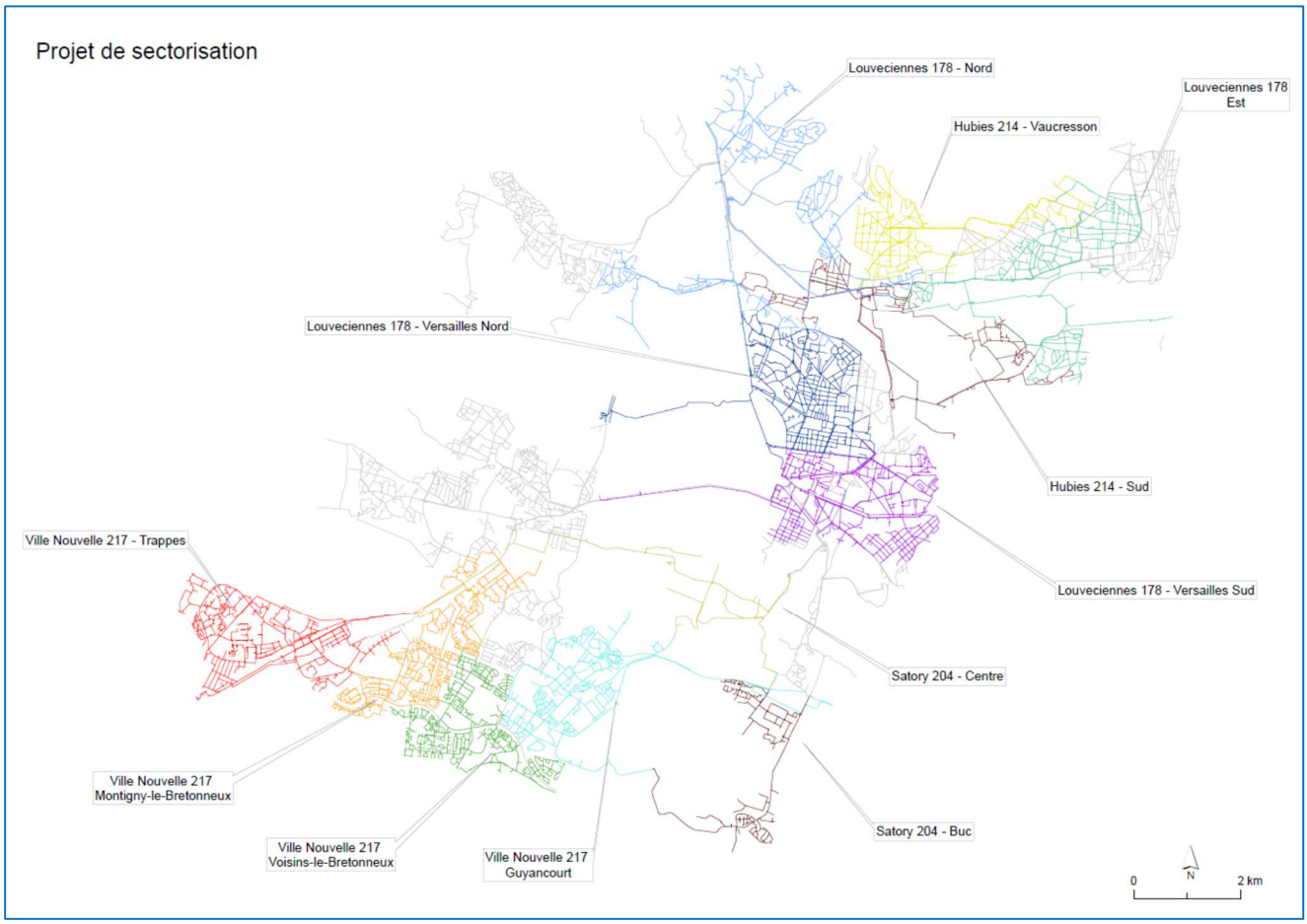


Satory-Buc
23 kilomètres linéaire, délimité par le débitmètre DEM3 et le détendeur DT13



Satory-Centre
20 kilomètres linéaire, délimité par le débitmètre DEM3, la station de pompage des 4 Pavés et les réservoirs de Satory




Projet de sectorisation
Louveciennes 178 - Nord
Louveciennes 178 Est
Hubies 214 - Vaucresson
Louveciennes 178 - Versailles Nord
Hubies 214 - Sud
Ville Nouvelle 217 - Trappes
Louveciennes 178 - Versailles Sud
Satory 204 - Centre
Ville Nouvelle 217 Montigny-le-Bretonneux
Satory 204 - Buc
Ville Nouvelle 217 Voisins-le-Bretonneux
Ville Nouvelle 217 Guyancourt
N
0
2 km

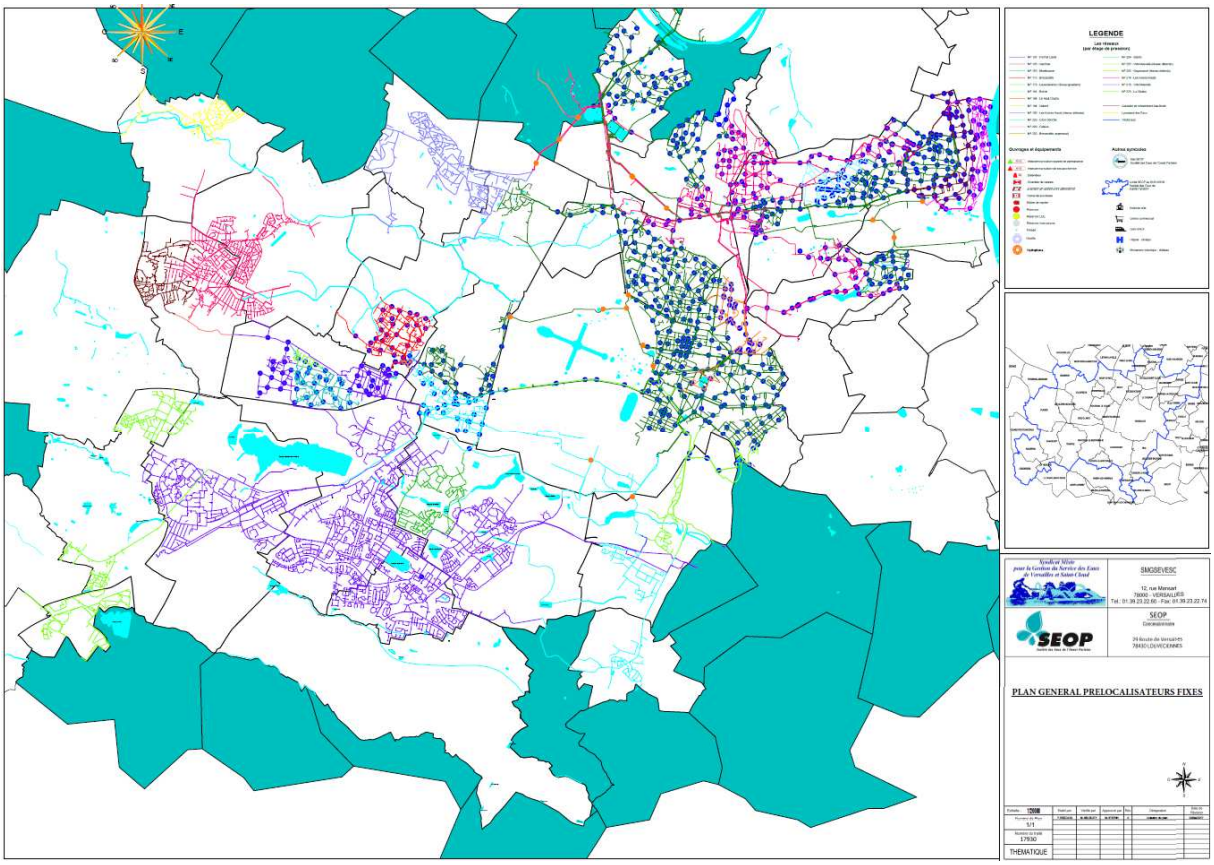
⇨ Projet Pré-localisateurs de fuite

La pré-localisation fixe rentre dans la démarche active de recherche de fuite et vient compléter les informations de la sectorisation. Des capteurs acoustiques sont disposés sur le réseau et enregistrent quotidiennement le bruit du réseau sur une période nocturne.

Les pré-localisateurs ont été positionnés préférentiellement sur les zones identifiées comme « fuyardes », et sur des secteurs sensibles ou à risque.

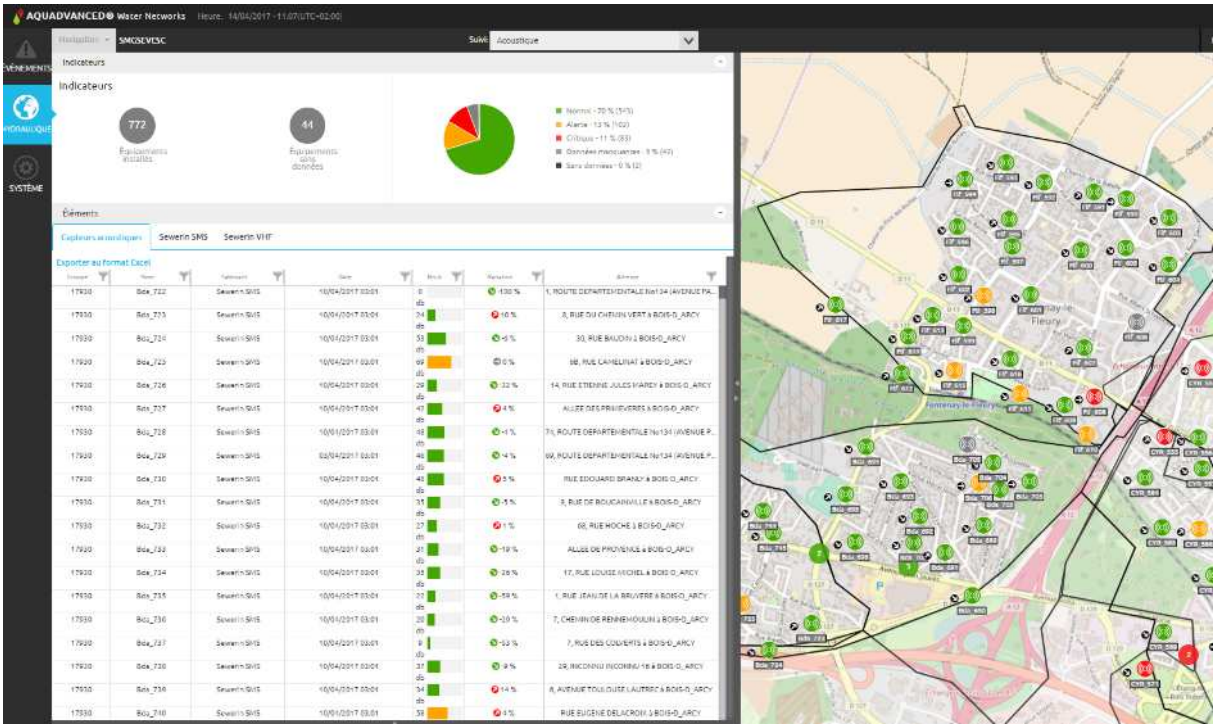
Une fois établi les plans de pose des appareils, il a été nécessaire de valider localement, l'implantation technique et les performances du réseau GSM pour chaque pré-localisateurs. Nous avons implanté sur le réseau 472 appareils en 2016, ce qui complète les 300 équipements posés en 2015 répartis sur les communes suivantes :

Saint-Cloud, Garches, Vaucresson, la Celle-Saint-Cloud, Le Chesnay, Ville d'Avray, Louveciennes. Versailles, Saint Cyr l'école, Fontenay le Fleury, Bois d'Arcy

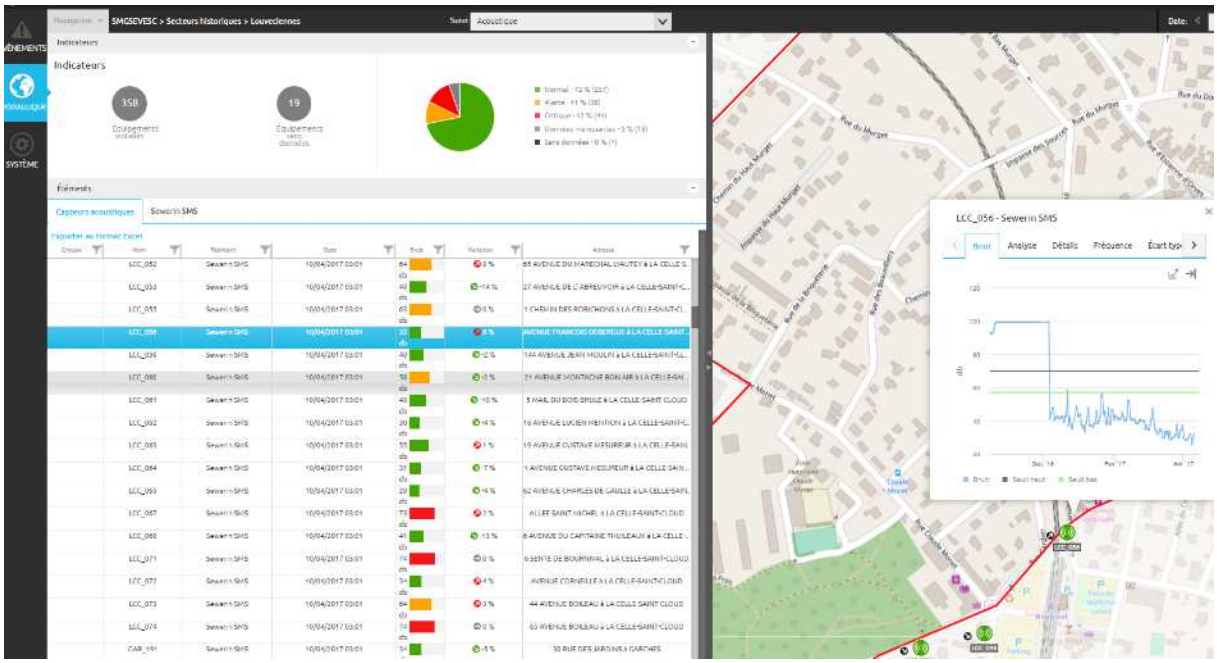


Plan général de pose des prélocalisateurs

Pose des prélocalisateurs de fuites



Surveillance et analyse des données : Extrait Aqua 360



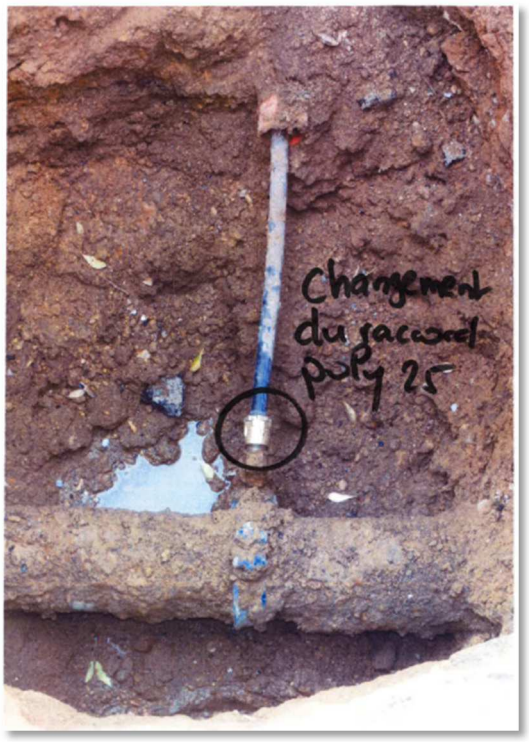
Retour à la normal du niveau de bruit, suite à l'intervention sur une fuite branchement

Au total ce sont 772 appareils qui ont été posés sur le réseau pour une longueur d'écoute de 442 km. Ces équipements de surveillance nous ont permis de détecter à ce jour 61 fuites réparties de la manière suivantes

9 fuites après compteurs
4 fuites sur branchements
15 fuites sur conduites
6 fuites sur hydrants
27 fuites sur des accessoires réseaux (vannes, coffres, colliers)

Fuite sur accessoire (collier de prise en charge)

Fuite canalisation Dn80



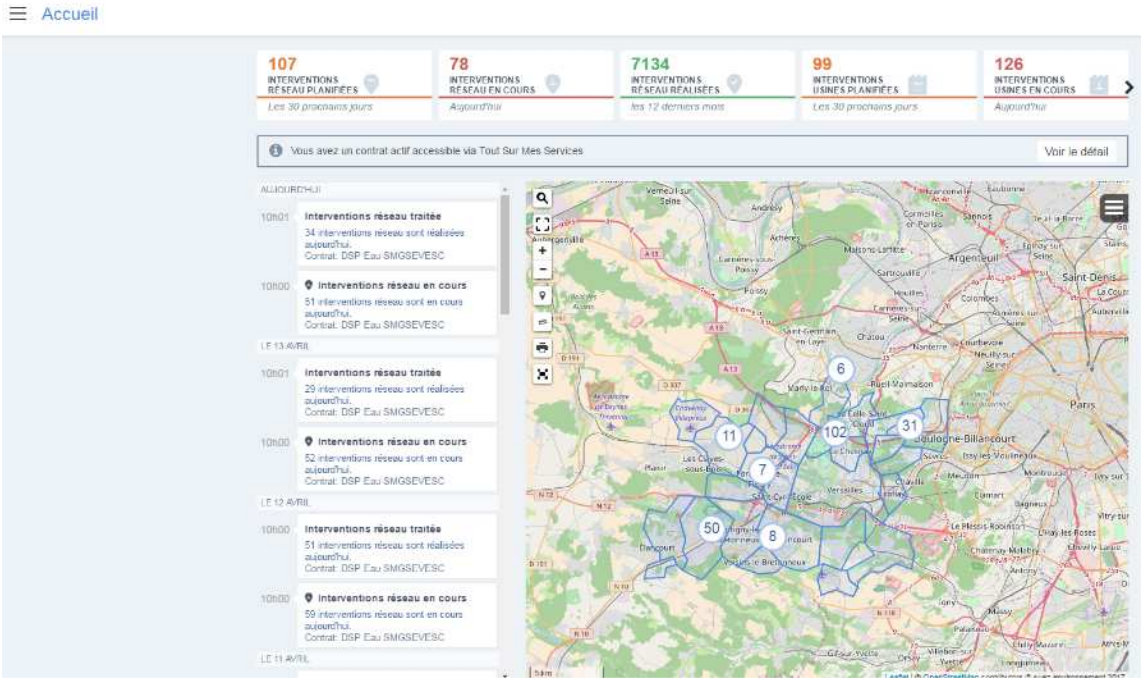
Fuite sur branchement

Fuite sur conduite 200, écoulement vers réseau EU

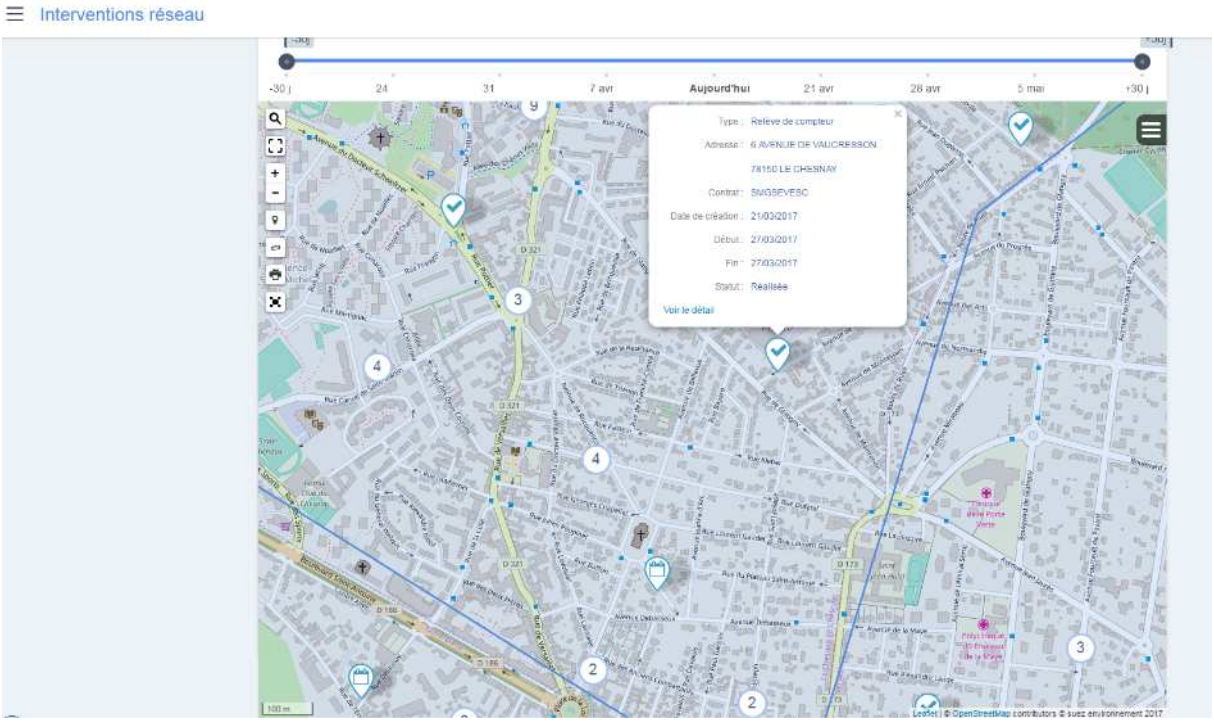
Fuite sur accessoire (robinet)

AQUA 360

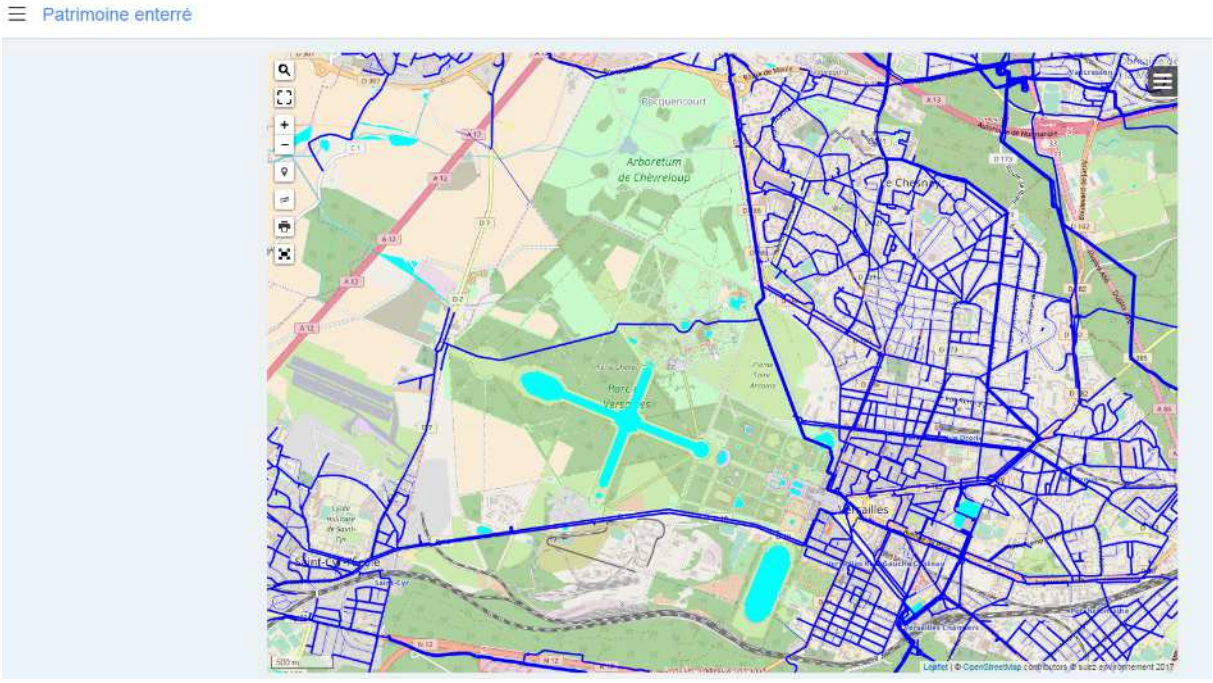
Mise à disposition via un navigateur web récent et d'un accès sécurisé à AQUA360 pour la collectivité.
Cet outil permet l'affichage cartographique et thématique des données d'exploitation
Affichage cartographique des interventions.



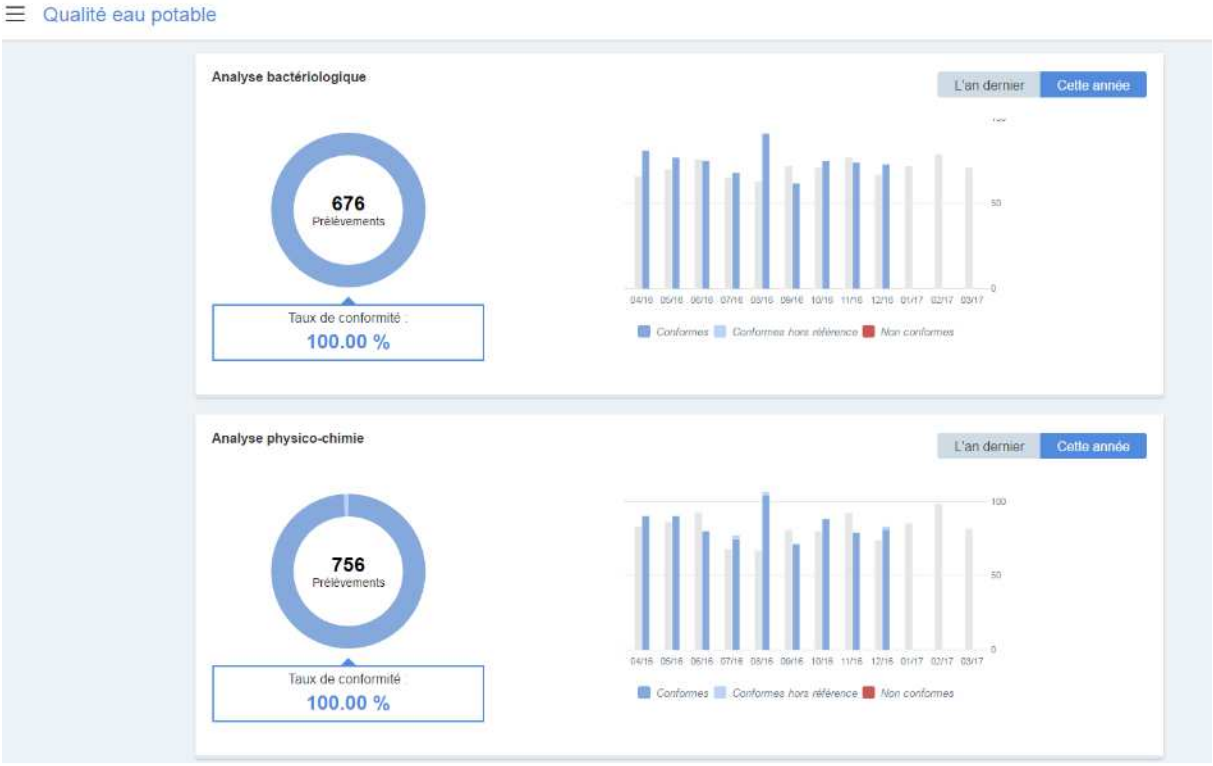
Affichage cartographique des interventions programmées et en cours et programmées avec anonymisation pour respecter les exigences CNIL



L'affichage cartographique et thématique des données de patrimoine.

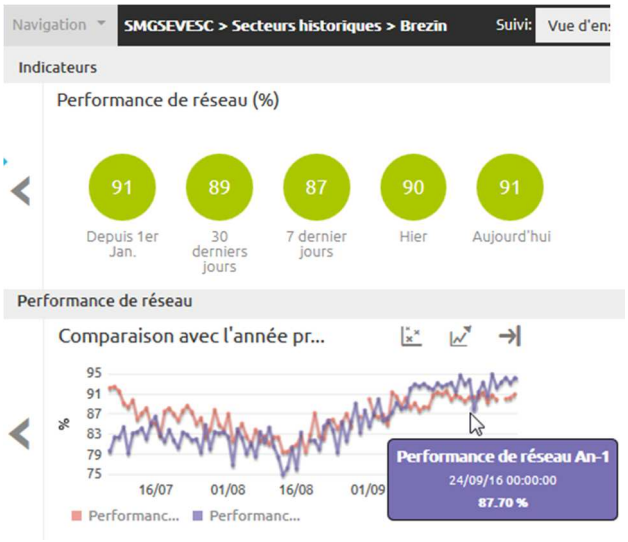


Ou des données de qualité d'eau

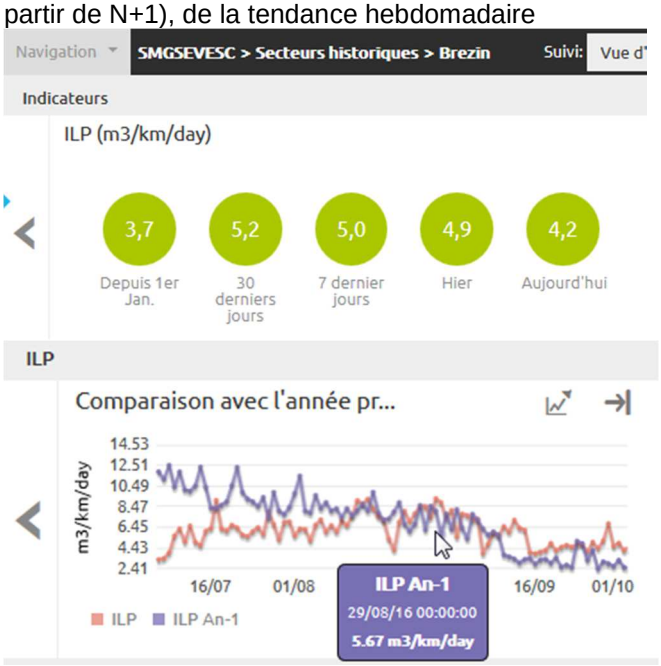


Ainsi que la consultation ou l'extraction des données de performance hydraulique du réseau par secteur

Affichage par secteur du rendement de réseau (calculé sur les débits de nuit ou la télérelève (lorsque disponible) hebdomadaire, mensuel et annuel, de la comparaison année N / N-1 (à partir de N+1), de la tendance hebdomadaire

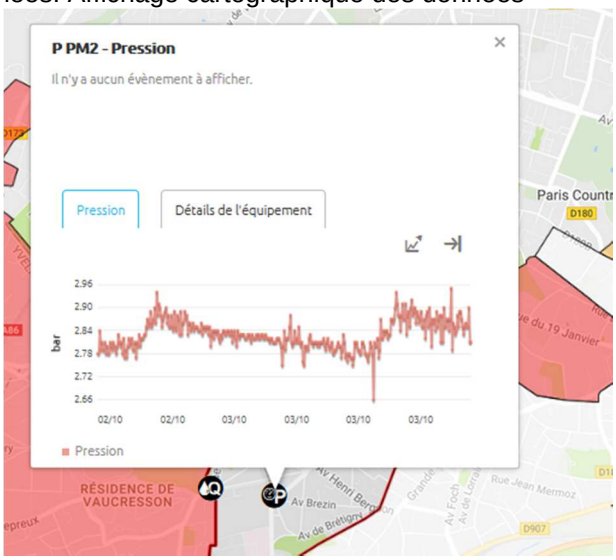


Affichage par secteur de l'ILP (hebdomadaire, mensuel, annuel), de la comparaison année N / N-1 (à partir de N+1), de la tendance hebdomadaire



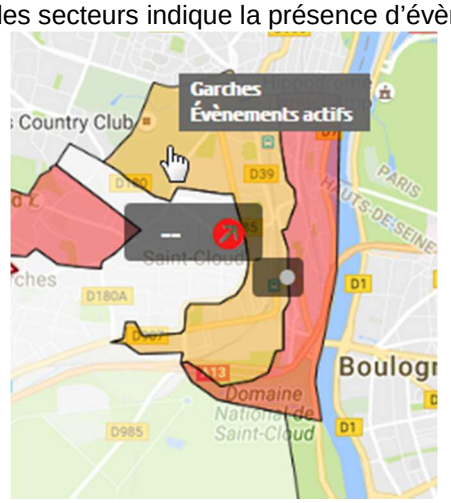
Affichage par secteur du volume livré, de la comparaison année N / N-1(à partir de N+1),

Consultation en temps réel, historique ou cartographique de l'ensemble des données brutes et calculées: Affichage cartographique des données

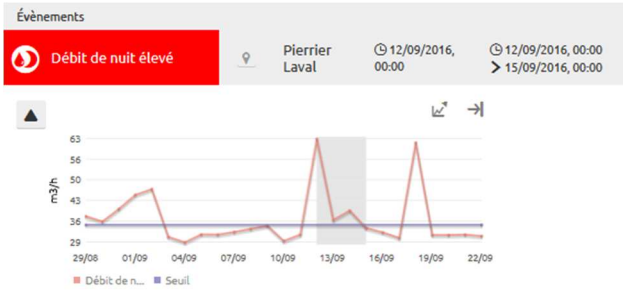


Consultation en temps réel, historique ou cartographique de l'ensemble des données brutes et calculées: visualisation spatiale et temporelle d'événements anormaux relatifs au comportement hydraulique du réseau

La couleur des secteurs indique la présence d'évènements actifs

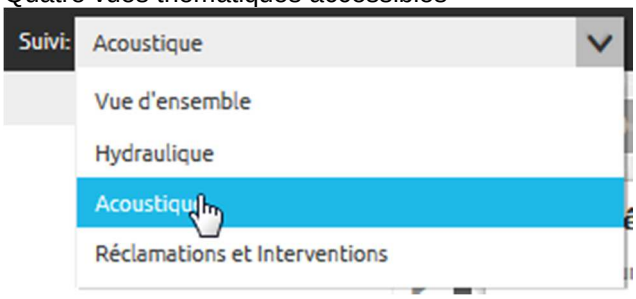


Chaque évènement est sur une période bien définie

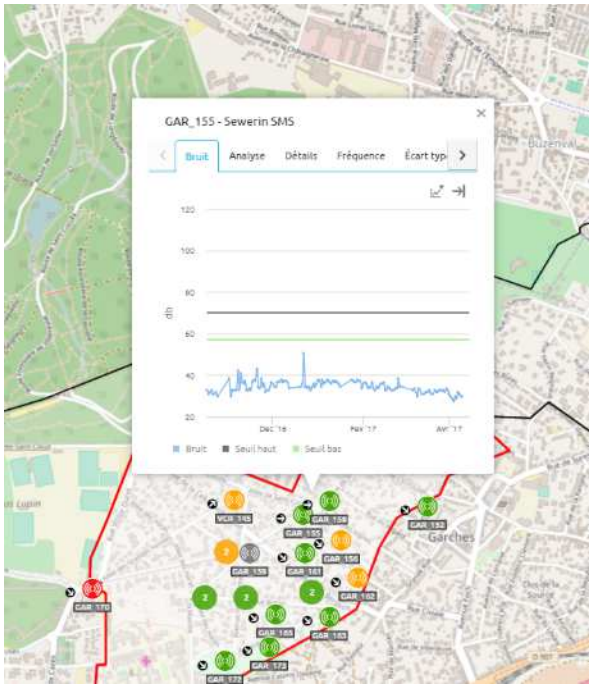


Visualisation cartographique et thématique des données d'exploitation: Onglets de présentation dédiés aux différents

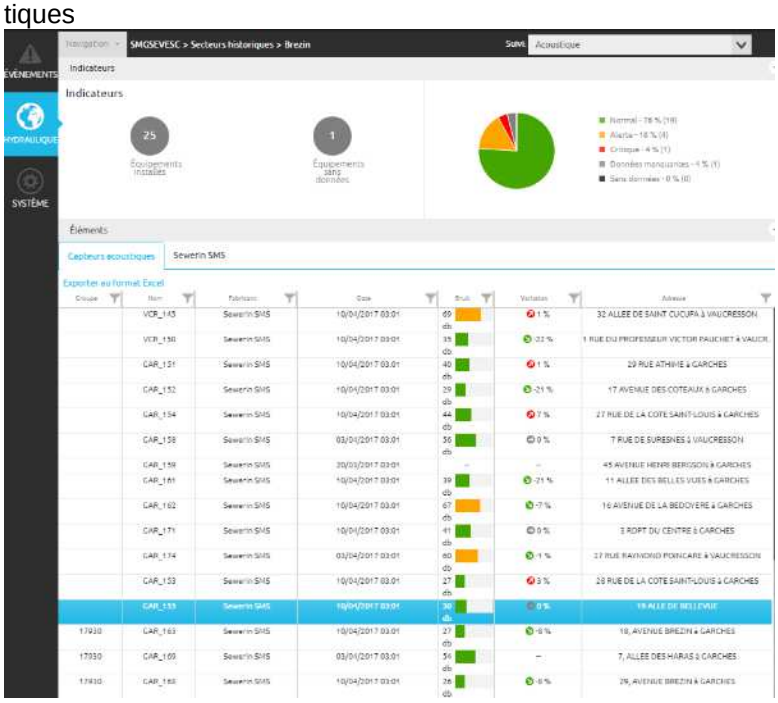
Quatre vues thématiques accessibles



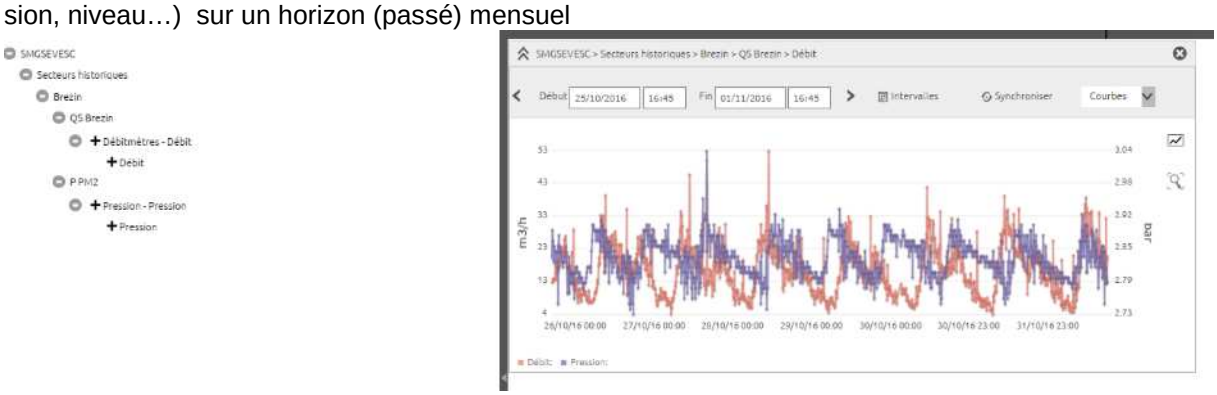
Consultation en temps réel, historique ou cartographique de l'ensemble des données brutes et calculées: Consultation des capteurs acoustiques



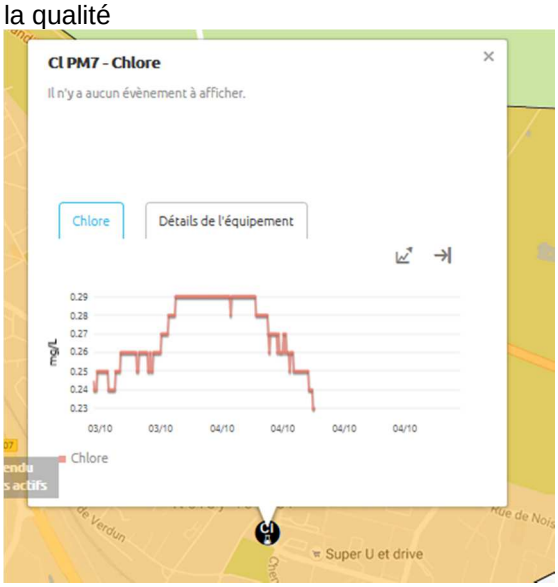
Consultation en temps réel, historique ou cartographique de l'ensemble des données brutes et calculées: (2) Consultations des événements générés par les dépassements de seuils de capteurs acoustiques



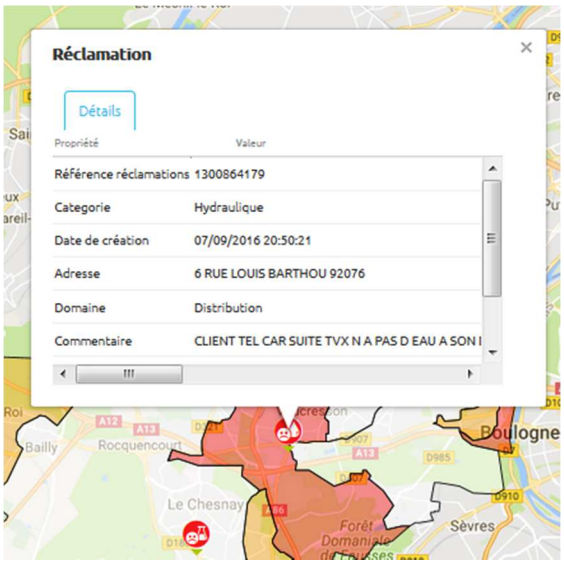
Analyse des profils de flux par secteur hydraulique: Affichage de l'ensemble des courbes (débit, pression, niveau…) sur un horizon (passé) mensuel



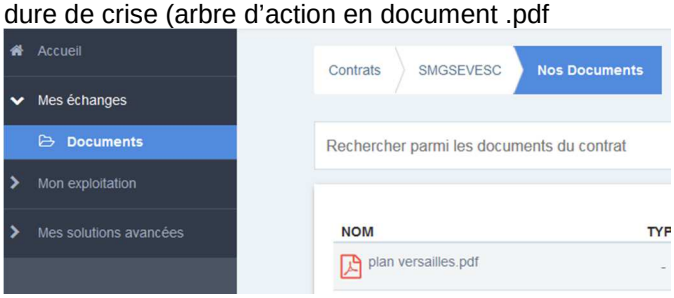
Affichage cartographique de l'ensemble des capteurs qualité et des données remontées de mesure de la qualité



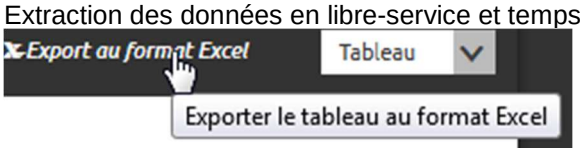
Affichage cartographique des réclamations clients déjà qualifiées, relatives à l'hydraulique et ou à la qualité des eaux distribuées avec anonymisation et agglomération pour respecter les exigences CNIL



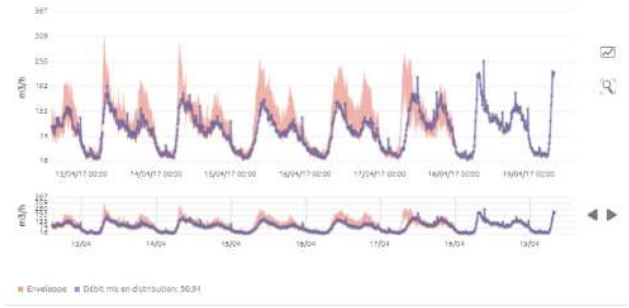
Base documentaire permettant l'échange de documents bidirectionnel, publication de rapports simples sur les indicateurs de performance (hebdomadaire ou mensuelle). Gestion de crise: Accès à la procédure de crise (arbre d'action en document .pdf



Extraction des données en libre-service et temps réel avec possibilité de filtrage sur plage temporelle



Consultation des simulations pour la détection d'anomalies hydrauliques



Gestion de crise : Affichage des alertes relatives à la détection d'anomalies (par secteur hydraulique). Consultation du mode de crise

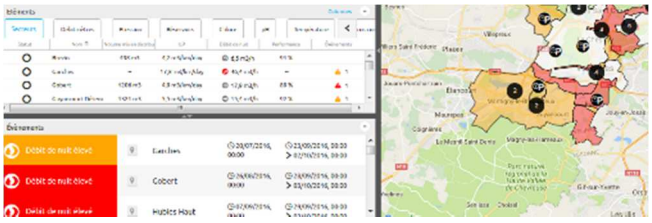
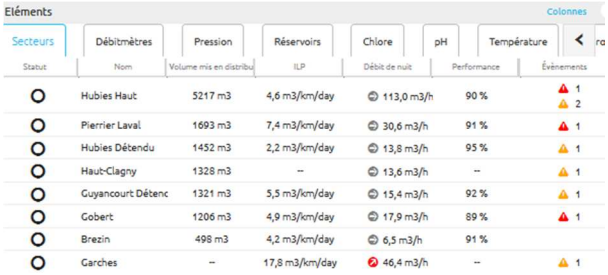


Tableau de bord de la performance hydraulique et des indicateurs associés : rendement, débit de nuit, ILP, volumes livrés, tendances…



- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

Au titre de l'exercice 2016, la SEOP a accompagné le SMGSEVESC sur ses opérations de renouvellement de canalisations, aussi bien au titre contractuel que dans le cadre des opérations de voirie à la demande de tiers (communes, conseil général), ainsi que sur le suivi des travaux de renforcement hydraulique, de dévoiement et de restructuration de réseaux.

Les missions exécutées par le délégataire furent :
- d'assurer la coordination avec l'exploitation des réseaux (arrêt d'eau, analyses bactériologiques …)
- de répondre aux questions de la collectivité lors des phases projet et d'exécution,
- de réaliser les reports de branchements tels que défini dans le contrat
- d'exécuter les travaux de pose et/ou de raccordements sur demande du SMGSEVESC le cas échéant.

Les tableaux ci-dessous présentent la liste des chantiers réalisés au cours de l'exercice 2016.

Renforcement de réseaux réalisés par la collectivité – RD 907 Gare de Garches – Sente des 4 chemins						
Opération	**Date de pose**	**Matériau**	**DN existant**	**DN renouvelé**	**Linéaire déposé**	**Travaux exécutés par SEOP**
RD 907 - SENTE DES 4 CHEMINS	1958	Fonte grise	400	400	5	Raccordement DN200 Hubies - DN 400 LVC Raccordements DN80 et DN400 réservoir de Garches
RD 907 - RUE DE LA PORTE JAUNE (étage de pression Louveciennes)	1958	Fonte grise	80	80	5	Reports de Branchements et extension de conduite DN60 sur 65 ml
	1965/1986/ 1989/ 1979	Fonte ductile	400	450	838	
	1956 / 1959	Fonte grise	300	450 / 200	163	
RD 907 - BOULEVARD DE GAULLE	1940 / 1981 / 1960 / 1986	Fonte grise/ ductile	400	450	1008	
	1986	Fonte ductile	350	450	22	
	1940 / 2000	Fonte grise/ ductile	300	450	945	
RD 907 – JARDINS FAMILIAUX (branchement)	1940	Fonte grise	400	PEHD DN63	Inclus dans linéaire DN400 Boulevard De Gaulle	Fermeture du local de vanne en parpaings et ravalement
Linéaire de réseau déposé total					**2 986 ml**	

Renouvellements des réseaux réalisés par la collectivité						
Opération	**Date de pose**	**Matériau**	**DN existant**	**DN renouvelé**	**Linéaire déposé**	**Travaux exécutés par SEOP**
VILLE D'AVRAY - CARREFOUR HALPHEN	1909	Fonte grise	200	abandonné	30	Reports de branchement
	1959	Fonte grise	400	400	48	
VILLE D'AVRAY - RUE DE MARNES	1965	Fonte ductile	400	400	254	
	1965	Fonte ductile	200	abandonné	229	
VILLE D'AVRAY - CARREFOUR LAROCHE	1965	Fonte ductile	200	abandonné	22	
	1977	Fonte ductile	250	250	86	
	1965	Fonte grise	400	400	29	
VAUCRESSON - SENTE DES BUTTES et RUE DES SABLONS	1960 / 1962 / 1965	Fonte grise	125/150	150 fonte / PE 180	212	Renouvellement en totalité
SAINT-CLOUD – RUE DE L'AVRE	1950	Fonte grise	150	150	417	Raccordements et reports de branchements
	1975	Fonte ductile	150	150	70	
	1966	Fonte ductile	300	300	70	
	1966	Fonte grise	300	300	417	
SAINT-CLOUD - RUE DU CALVAIRE	1940 / 1965	Fonte grise	250	250	180	Raccordements et reports de branchements
VERSAILLES BOULEVARD DE LA REPUBLIQUE	1955 / 1965	Fonte grise	250	250	252	Reports de branchements
VERSAILLES - MONTBAURON	1966	Fonte grise	400	abandonné	88	Suivi et accompagnement du projet
CHEMIN DU JANICULE	1966	Fonte grise	500	abandonné	40	
ALLEE PIERRE DE COUBERTIN	1955	Fonte grise	400	abandonné	118	
RUE ROYALE - TRANCHE 1	1940	Fonte grise	200	200	192	Raccordements et reports de branchements
VERSAILLES - RUE DE L' INDEPENDANCE AMERICAINE (POSE TRANCHE 1)	1940	Fonte grise	250	250	0	Suivi et accompagnement du projet
	1955	Fonte grise	150	150	0	
Linéaire de réseau déposé total					**2 754 ml**	

Projet de renouvellement « Sente des Buttes » à Vaucresson :
La canalisation fonte grise DN125 mm passe en domaine privé (résidence) sur un linéaire d'environ 150 m. Elle est très difficilement accessible du fait du dénivelé, de la présence de concessionnaires sur la conduite et de sa localisation sous escalier.

Un projet de dévoiement a été proposé aux copropriétaires voisins de la résidence pour rendre l'accessibilité à la conduite plus aisée. Le projet a été refusé par les copropriétaires

de la « Sente des Buttes » obligeant à revoir le renouvellement de la conduite en lieu et place sur la propriété de la résidence actuelle.

La nouvelle conduite en PEHD DE180mm a été posée en utilisant la technique sans tranchée par forage dirigé.

VAUCRESSON – Sente des Buttes, résidence des Cèdres

Renouvellements réalisés par la collectivité dans le cadre d'opération de voirie						
Opération	**Date de pose**	**Matériau**	**DN existant**	**DN renouvelé**	**Linéaire déposé**	**Travaux exécutés par SEOP**
GUYANCOURT RUE AMBROISE CROIZAT	1973	Fonte ductile	150	150	30	Reports de branchements
	1994	Fonte ductile	150	150	80	
	1992	Fonte ductile	100	100	4	
Linéaire de réseau déposé total					**114 ml**	

En outre, un chantier de restructuration de réseaux, démarrés en 2014, s'est terminé en 2016 :
ST CYR L'ECOLE / MONTIGNY LE BRETONNEUX, Projet RD10 : poursuite des travaux de pose d'une canalisation DN 600 par la SADE. Trois branchements ont été repris dans le cadre de ce projet (piscine, restaurant « les saveurs du maroc », zone de dépôt CG78).

- **AUTRES TRAVAUX NEUFS REALISES A LA DEMANDE DE TIERS**

En 2016, la SEOP a exécuté plusieurs travaux à la demande d'aménageurs privés et des collectivités.

Ces demandes portent essentiellement sur :

- ✓ des extensions de réseau
- ✓ des dévoiements de conduite
- ✓ des raccordements sur réseau existants et tamponnage de conduite
- ✓ la pose et/ou dépose d'hydrants

Le tableau ci-dessous détaille les travaux exécutés au titre de l'année 2016.

Autres travaux neufs réalisés à la demande de tiers

Localisation	Nature de l'opération	Demandeur	DN	Linéaire / unité
GUYANCOURT – Golf National	Secours d'alimentation du golf avec pose d'une vanne électrique	Golf National	150	1
LOUVECIENNES – Plains Champs	renforcement de réseau pose en tranchée ouverte	VINCI IMMOBILIER RESIDENTIEL	150	272 ml
TRAPPES - Maryse Bastié angle Koprivnice et Mahatma Gandhi	Pose d'hydrants	SCI TRAPPES KOPA	100	2
VERSAILLES – PEM Chantiers	Pose d'hydrants	Ville de Versailles	100	2
	extension de réseau, raccordement		200	150 ml
	extension de réseau provisoire raccordements		225 PEHD	70 ml
	Dévoiement de réseau, raccordement, déplacements d'hydrants		200	60 ml
GUYANCOURT – Boulevard D'Alembert	Extension de conduite	SQY (CASQY)	100	40 ml
GUYANCOURT – ZAC Villaroy	Extension de conduite	SQY	100	115 ml
	Pose d'hydrant	SQY	100	1
VOISINS LE BRETONNEUX Rue Alfred de Vigny	Renforcement de réseau, raccordement, reports de branchement	GROUPE ARCADE	100	93 ml
	Pose d'hydrant		100	1
ELANCOURT – ZAC de la Banane	Raccordements	SQY	DN100/200 DN100/400	2
	Extension de réseau		60	140 ml
ST CYR L'ECOLE – ZAC Renard	Installation provisoire suite à sinistre: pose de 175 ml de PEHD DN50 2 raccordements sur branchements existants	OUTAREX	50	175 ml
	Remise à neuf : raccordement, pose d'un hydrant et report branchements		200	10
VAUCRESSON Place Salmon Legagneur	Dévoiement de conduite	Mairie de Vaucresson	100	35 ml
VAUCRESSON – Sente des buttes	Pose d'hydrant	Mairie de Vaucresson	100	1

Autres travaux neufs réalisés à la demande de tiers				
Localisation	**Nature de l'opération**	**Demandeur**	**DN**	**Linéaire / unité**
FONTENAY-LE-FLEURY CES Descartes	Déplacement d'hydrant	Département des Yvelines	100	1
BOIS D'ARCY – ZAC de la croix Bonnet	Pose d'hydrant	Grand Paris Aménagement	100	1
ST CYR L'ECOLE – Rue Emile Zola	Raccordements et reports de branchement suite à dévoiement de réseau	Mairie de St CYR	150 / 100 / 400	5 + 14
				1 150 ml 10 hydrants

Une attention particulière a été portée en 2016 sur le projet d'Aménagement de la ZAC Charles Renard à ST CYR L'ECOLE, projet sous maitrise d'ouvrage Grand Paris Aménagement, maitrise d'œuvre déléguée TUGEC et réalisation WATELET TP.

⇨ ***ST CYR L'ECOLE, ZAC CHARLES RENARD*** : suite à des demandes de création de branchements neufs et d'hydrants sur le projet d'aménagement de la ZAC, des non conformités majeures ont été relevées sur la pose des réseaux neufs (distance interconcessionnaires avec les télécoms non respectés <5cm, distance du réseau posé à moins de 15 cm des bâtis en construction) rendant l'exploitation future impossible. Plusieurs sinistres avec arrêts d'eau ont été occasionnés sur les réseaux existants nouvellement posés par les entreprises de bâti du fait du positionnement du réseau à proximité immédiate des parcelles.
Une demande de mise en conformité des réseaux a été demandée conjointement par SEOP et le SMGSEVESC, condition nécessaire pour la réception des travaux avant toute retrocession au domaine public.

4.3.3 La situation sur les branchements

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation réalisé sur l'année :

Coût comptabilisé pour le renouvellement des branchements		
Désignation	Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 72.4 Programme contractuel	Renouvellement branchements (opérations isolées) **(2015/2016)**	(166 856)
	Total (€ H.T.) :	**(166 856)**

(*) Les dépenses relatives aux branchements renouvelés à l'occasion des chantiers de renouvellement de conduites sont inclues dans les dépenses de chacune de ces opérations (la régularisation sera effectuée sur l'exercice 2016).

En 2016, **134** branchements dont 62 en plomb ont été renouvelés.

Le détail de ces renouvellements se trouve en annexe 19.

4.3.4 La situation sur les compteurs

- **LES RACHATS DE PARCS COMPTEURS**

Conformément au contrat, le Délégataire a procédé, pour le compte de la Collectivité, au rachat du parc compteurs de la commune de Villepreux et Chavenay (avenant n°4).

Rachat de parcs compteurs	
Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Rachat du parc compteurs Villepreux et Chavenay (avenant n°4)	(110 879)
Total (€ H.T.) :	**(110 879)**

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

L'âge maximal des compteurs est :

- ✓ Compteurs de 15 mm : 25 ans
- ✓ Compteurs de 20 mm : 20 ans
- ✓ Compteurs de 25 à 40 mm inclus : 15 ans
- ✓ Compteurs de diamètre > à 40 mm : 10 ans

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Commune	diamètre										Total général
	15	20	30	40	50	60	80	100	150	250	
BAILLY	2	2									4
BOIS D ARCY	16	8		9							33
BUC	5	1									6
CHAVENAY	13			1							14
ELANCOURT	6	1	2	1							10
FONTENAY LE FLEURY	8	7		1							16
GARCHES	9	4	2								15
GUYANCOURT	299	1	8	5	1	3		1	1	1	320
LA CELLE SAINT-CLOUD	10										10
LA VERRIERE	6										6
LE CHESNAY	8	1	3	1		1					14
LOUVECIENNES	2										2
MARNES LA COQUETTE	5	2				1					8
MONTIGNY LE BRETONNEUX	204	7	6	2							219
NOISY LE ROI	11	70									81
ROCQUENCOURT	3		1								4
SAINT-CYR-LECOLE	10	1	1								12
ST CLOUD	13	2	4	3		4	3	1	1		31
TRAPPES	17	1	3			2					23

VAUCRESSON	7		1	1							9
VERSAILLES	25	9	4	2		1	4	1	1		47
VILLE D AVRAY	6	1	1								8
VILLEPREUX	6	8	1	2							17
VOISINS LE BRETONNEUX	19	1	1								21
Total général	**710**	**127**	**38**	**28**	**1**	**12**	**7**	**3**	**3**	**1**	**930**

En annexe 7 : liste détaillée des compteurs renouvelés.

- **LES COUTS COMPTABILISES**

Les dépenses constatées concernant le plan de renouvellement des compteurs effectués par le Délégataire cette année sont les suivants :

Coût comptabilisé pour le renouvellement des compteurs		
Désignation	Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 24.1 Programme contractuel	Renouvellement compteurs	(143 770)
	Total (€ H.T.) :	**(143 770)**

- **PERSPECTIVES POUR LE PLAN DE RENOUVELLEMENT DES COMPTEURS**

En concertation avec le syndicat, le plan de renouvellement des compteurs a été redistribué sur la période 2015 – 2019.
Les compteurs à renouveler sur cette période quinquennale ont été répartis sur la période 2017–2019 et allotis par commune afin d'avoir une meilleure cohérence d'intervention géographique vis-à-vis des usagers.
Ainsi les compteurs ont été répartis comme suit :

	2017	2018	2019
DN15	485	435	482
DN20	65	80	84
DN30	109	84	82
DN40	63	48	31
TOTAL	**722**	**647**	**679**

4.3.5 La situation sur les vannes et autres appareils du réseau

Les dépenses constatées concernant le renouvellement des vannes et autres appareils du réseau effectués par le Délégataire cette année sont les suivantes :

Coût comptabilisé pour le renouvellement des vannes et autres appareils du réseau		
Désignation	Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 72.4 Programme contractuel	Renouvellement vannes et autres appareils du réseau **(2015/2016)**	(182 963)
	Total (€ H.T.) :	**(182 963)**

(*) Les dépenses relatives aux appareils de réseau renouvelés à l'occasion des chantiers de renouvellement de conduites sont inclues dans les dépenses de chacune de ces opérations (la régularisation sera effectuée sur l'exercice 2016).

En 2016, **156** vannes et autres appareils du réseau (ventouses ou décharges) ont été renouvelés.

En annexe 20, le bilan détaillé du renouvellement des vannes et autres appareils du réseau.

4.3.6 La situation sur les logements SMGSEVESC

Coût comptabilisé - renouvellement des logements		
Désignation	Site	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Article 5.7 Fonds contractuel	Bougival - 10 quai Rennequin Sualem	(707)
	Croissy s/Seine - 1 rue Paul Déroulède	(13 828)
	Croissy s/Seine - 4 rue de l'Ecluse	(14 897)
	La Celle Saint-Cloud - 14 avenue du Puits	(10 000)
	La Celle Saint-Cloud - 33 avenue Raymond Maire	(10 000)
	La Celle Saint-Cloud - 54 avenue de Verdun	(9 894)
	Louveciennes - 2 bis route de Versailles	(435)
	Louveciennes - 25 route de Versailles	(15 037)
	Louveciennes - 29 route de Versailles	(24 286)
	Marne la Coquette - 1 place de la gare	(525)
	Rocquencourt - 10 bis rue de la Sabretache	(5 319)
	Versailles - 1 impasse de la Butte de Picardie	(2 904)
	Versailles - 17 avenue Edouard Charton	(63 918)
	Versailles - 5 impasse de la Butte de Picardie	(19 844)
	Versailles - 7 rue de la Ceinture	(960)
	Total (€ H.T.) :	**(192 553)**

4.4 Les investissements contractuels

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

- 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 SEOP, ainsi que l'outillage et équipements, l'aménagement des bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., …

4.4.1 Le renouvellement

- **LA COMPTABILISATION DU PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT DANS LE CARE :**

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

Curos		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Programme de renouvellement	Taux actualisation Kn (article 33)	1,01090	1,01139	1,0215	1,0317	1,0420	1,0525	1,0630	1,0736	1,0843	1,0952	1,1061	1,1172	-
	Annuité CEP € 09/2013 (*)	1 823 408	1 823 408	1 823 408	1 823 408	1 823 408	1 823 408	1 823 408	1 823 408	1 823 408	1 823 408	1 823 408	1 823 408	21 880 893
	dont contrat de base et avt1	1 659 600	1 659 600	1 659 600	1 659 600	1 659 600	1 659 600	1 659 600	1 659 600	1 659 600	1 659 600	1 659 600	1 659 600	19 915 203
	dont avenant 4	163 807	163 807	163 807	163 807	163 807	163 807	163 807	163 807	163 807	163 807	163 807	163 807	1 965 690
	Annuité CARE € courants (*)	1 723 424	**1 914 031**	1 914 031	1 914 031	1 914 031	1 914 031	1 914 031	1 914 031	1 914 031	1 914 031	1 914 031	1 914 031	22 777 762
	dont contrat de base et avt1	1 723 424	**1 723 424**	1 723 424	1 723 424	1 723 424	1 723 424	1 723 424	1 723 424	1 723 424	1 723 424	1 723 424	1 723 424	20 681 082
	dont avenant 4	0	**190 607**	190 607	190 607	190 607	190 607	190 607	190 607	190 607	190 607	190 607	190 607	2 096 680
	Annuité CARE € 09/2013	1 704 841	1 892 475	1 892 475	1 892 475	1 892 475	1 892 475	1 892 475	1 892 475	1 892 475	1 892 475	1 892 475	1 892 475	22 522 071
	Dépenses effectives € courants	(1 742 996)	(1 793 200)											(3 536 196)
	Dépenses effectives € 09/2013	(1 724 202)	(1 773 628)											(3 497 830)

Détail du programme :

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Renouvellement Compteurs (article 24.1)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	177 354	177 354	177 354	177 354	177 354	177 354	177 354	177 354	177 354	177 354	177 354	177 354	2 128 251
	dont contrat de base et avt1	144 144	144 144	144 144	144 144	144 144	144 144	144 144	144 144	144 144	144 144	144 144	144 144	1 729 729
	dont avenant 4	33 210	33 210	33 210	33 210	33 210	33 210	33 210	33 210	33 210	33 210	33 210	33 210	398 522
	Annuité CARE € courants (*)	149 683	**188 399**	188 399	188 399	188 399	188 399	188 399	188 399	188 399	188 399	188 399	188 399	2 222 071
	dont contrat de base et avt1	149 683	149 683	149 683	149 683	149 683	149 683	149 683	149 683	149 683	149 683	149 683	149 683	1 796 198
	dont avenant 4	0	38 716	38 716	38 716	38 716	38 716	38 716	38 716	38 716	38 716	38 716	38 716	425 872
	Annuité CARE € 09/2013	148 069	186 277	186 277	186 277	186 277	186 277	186 277	186 277	186 277	186 277	186 277	186 277	2 197 118
	Dépenses effectives € courants	(87 488)	(143 770)											(231 258)
	Dépenses effectives € 09/2013	(86 545)	(142 151)											(228 696)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Renouvellement vannes et accessoires réseaux (article 72.3)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	306 684	306 684	306 684	306 684	306 684	306 684	306 684	306 684	306 684	306 684	306 684	306 684	3 680 209
	dont contrat de base et avt1	282 643	282 643	282 643	282 643	282 643	282 643	282 643	282 643	282 643	282 643	282 643	282 643	3 391 719
	dont avenant 4	24 041	24 041	24 041	24 041	24 041	24 041	24 041	24 041	24 041	24 041	24 041	24 041	288 490
	Annuité CARE € courants (*)	293 514	**321 228**	*321 228*	*321 228*	*321 228*	*321 228*	*321 228*	*321 228*	*321 228*	*321 228*	*321 228*	*321 228*	3 827 021
	dont contrat de base et avt1	293 514	293 514	293 514	293 514	293 514	293 514	293 514	293 514	293 514	293 514	293 514	293 514	3 522 164
	dont avenant 4	0	27 714	27 714	27 714	27 714	27 714	27 714	27 714	27 714	27 714	27 714	27 714	304 857
	Annuité CARE € 09/2013	290 349	317 610	*317 610*	*317 610*	*317 610*	*317 610*	*317 610*	*317 610*	*317 610*	*317 610*	*317 610*	*317 610*	3 784 062
	Dépenses effectives € courants	(157 439)	(182 963)											(340 403)
	Dépenses effectives € 09/2013	(155 742)	(180 903)											(336 645)
	Engagement contractuel (nombre de vannes et accessoires)	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	1 020
	Renouvellement effectué (nombre de vannes et accessoires)	127	155											282

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Renouvellement branchements (article 72.3)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	233 588	233 588	233 588	233 588	233 588	233 588	233 588	233 588	233 588	233 588	233 588	233 588	2 803 052
	dont contrat de base et avt1	215 277	215 277	215 277	215 277	215 277	215 277	215 277	215 277	215 277	215 277	215 277	215 277	2 583 322
	dont avenant 4	18 311	18 311	18 311	18 311	18 311	18 311	18 311	18 311	18 311	18 311	18 311	18 311	219 730
	Annuité CARE € courants (*)	223 556	**244 895**	*244 895*	*244 895*	*244 895*	*244 895*	*244 895*	*244 895*	*244 895*	*244 895*	*244 895*	*244 895*	2 917 403
	dont contrat de base et avt1	223 556	223 556	223 556	223 556	223 556	223 556	223 556	223 556	223 556	223 556	223 556	223 556	2 682 676
	dont avenant 4	0	21 339	21 339	21 339	21 339	21 339	21 339	21 339	21 339	21 339	21 339	21 339	234 727
	Annuité CARE € 09/2013	221 146	242 137	*242 137*	*242 137*	*242 137*	*242 137*	*242 137*	*242 137*	*242 137*	*242 137*	*242 137*	*242 137*	2 884 655
	Dépenses effectives € courants	(114 543)	(166 856)											(281 400)
	Dépenses effectives € 09/2013	(113 308)	(164 977)											(278 285)
	Engagement contractuel (nombre de branchements)	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	1 920
	Renouvellement effectué (nombre de branchements)	96	134											230

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Renouvellement Canalisations (article 72.4)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	1 105 782	1 105 782	1 105 782	1 105 782	1 105 782	1 105 782	1 105 782	1 105 782	1 105 782	1 105 782	1 105 782	1 105 782	13 269 381
	dont contrat de base et avt1	1 017 536	1 017 536	1 017 536	1 017 536	1 017 536	1 017 536	1 017 536	1 017 536	1 017 536	1 017 536	1 017 536	1 017 536	12 210 433
	dont avenant 4	88 246	88 246	88 246	88 246	88 246	88 246	88 246	88 246	88 246	88 246	88 246	88 246	1 058 948
	Annuité CARE € courants (*)	1 056 670	**1 159 509**	*1 159 509*	*1 159 509*	*1 159 509*	*1 159 509*	*1 159 509*	*1 159 509*	*1 159 509*	*1 159 509*	*1 159 509*	*1 159 509*	13 811 268
	dont contrat de base et avt1	1 056 670	1 056 670	1 056 670	1 056 670	1 056 670	1 056 670	1 056 670	1 056 670	1 056 670	1 056 670	1 056 670	1 056 670	12 680 044
	dont avenant 4	0	102 839	102 839	102 839	102 839	102 839	102 839	102 839	102 839	102 839	102 839	102 839	1 131 224
	Annuité CARE € 09/2013	1 045 277	1 146 451	*1 146 451*	*1 146 451*	*1 146 451*	*1 146 451*	*1 146 451*	*1 146 451*	*1 146 451*	*1 146 451*	*1 146 451*	*1 146 451*	13 656 235
	Dépenses effectives € courants	(1 383 525)	(1 299 610)											(2 683 135)
	Dépenses effectives € 09/2013	(1 368 607)	(1 285 597)											(2 654 204)
	Engagement contractuel (ml)	3 416	3 416	3 416	3 416	3 416	3 416	3 416	3 416	3 416	3 416	3 416	3 416	40 992
	Renouvellement effectué (ml)	3 660	3 483											7 143

(*) annuité équivalente au taux de financement 5,5%

- **LA SITUATION DU FONDS DE RENOUVELLEMENT**

La situation des fonds de renouvellement en fin d'exercice est la suivante :

FONDS DE RENOUVELLEMENT LOGEMENTS

	Suivi du fonds suivant les critères contractuels (Euros H.T.)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
article 5.7 et CEP Suivi du financement du fonds "Logements" : **dotation**	taux actualisation **Kn** (article 33)	1,01090	1,01139										
	dotation montant € valeur 01/09/2013 **(DO_0) (article 5.7)**	220 000	220 000	220 000	220 000	220 000	220 000	220 000	220 000	220 000	220 000	220 000	220 000
	dotation montant € courant **DO_N** **(DO_0 x Kn)**	222 398	222 506										
	dotation début exercice S_{N-1}	0	**(167 050)**										
	dotation € courant DO_N	222 398	**222 506**										
	dépenses effectives "logements" **DE_N**	(389 448)	**(192 553)**										
	solde Dotation $S_N = DO_N + S_{N-1} + DE_N$	**(167 050)**	**(137 098)**										

FONDS DE RENOUVELLEMENT EQUIPEMENTS ELECTROMECANIQUES

	Suivi du fonds suivant les critères contractuels (Euros H.T.)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
article 72.2 et CEP Suivi du financement du fonds de renouvellement des équipements électromécaniques : **dotation**	tx actualisation **Kn** (article 33)	1,01090	1,01139										
	dotation montant € valeur 01/09/2013 **(FC_0) (article 72.2)**	950 000	950 000	950 000	950 000	950 000	950 000	950 000	950 000	950 000	950 000	950 000	950 000
	dotation montant € courant **FC_N** **(FC_0 x Kn)**	960 355	960 821										
	dotation début exercice S_{N-1}	0	**80 320**										
	dotation € courant FC_N	960 355	**960 821**										
	dépenses effectives "équipements électromécaniques" **DE_N**	(880 035)	**(1 258 980)**										
	solde Dotation $S_N = FC_N + S_{N-1} + DE_N$	**80 320**	**(217 840)**										

SUIVI DU PROGRAMME PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT (Annexe 11)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Programme prévisionnel en € 01/09/2013	972 706	**944 106**	955 946	961 266	948 739	959 464	928 719	955 106	955 198	950 855	974 879	927 691
Dépenses effectives en € 01/09/2013	(870 546)	**(1 244 802)**										

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LA COMPTABILISATION DES TRAVAUX NEUFS DANS LE CARE :**

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

Programme contractuel d'investissements

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Programme Contractuel d'Investissements	Taux actualisation Kn (article 33)	1,0109	1,01139	*1,0215*	*1,0317*	*1,0420*	*1,0525*	*1,0630*	*1,0736*	*1,0843*	*1,0952*	*1,1061*	*1,1172*	
	Annuité CEP € 09/2013 (*)	1 484 478	1 484 478	1 484 478	1 484 478	1 484 478	1 484 478	1 484 478	1 484 478	1 484 478	1 484 478	1 484 478	1 484 478	17 813 733
	Annuité CARE € courants (*)	1 528 911	**1 558 466**	*1 558 466*	*1 558 466*	*1 558 466*	*1 558 466*	*1 558 466*	*1 558 466*	*1 558 466*	*1 558 466*	*1 558 466*	*1 558 466*	*18 672 037*
	Annuité CARE € 09/2013	1 512 425	1 540 915	1 540 915	1 540 915	1 540 915	1 540 915	1 540 915	1 540 915	1 540 915	1 540 915	1 540 915	1 540 915	18 462 491
	Dépenses effectives € courants	(6 663 556)	(4 720 694)											(11 384 251)
	Dépenses effectives € 09/2013	(6 591 706)	(4 667 531)											(11 259 238)

Détail du programme :

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Rachat parc compteurs initial (article 24.1)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	99 228	99 228	99 228	99 228	99 228	99 228	99 228	99 228	99 228	99 228	99 228	99 228	1 190 737
	Annuité CARE € courants (annuité équivalente des dépenses effectives)	105 477	**105 477**	*105 477*	*105 477*	*105 477*	*105 477*	*105 477*	*105 477*	*105 477*	*105 477*	*105 477*	*105 477*	1 265 725
	Annuité CARE € 09/2013	104 340	*104 289*	*104 289*	*104 289*	*104 289*	*104 289*	*104 289*	*104 289*	*104 289*	*104 289*	*104 289*	*104 289*	1 251 521
	Dépenses effectives € courants	(933 378)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(933 378)
	Dépenses effectives € 09/2013	(923 314)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(923 314)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Aménagement Louveciennes	Annuité CEP € 09/2013 (*)	6 051	6 051	6 051	6 051	6 051	6 051	6 051	6 051	6 051	6 051	6 051	6 051	72 608
	Annuité CARE € courants (*)	6 285	**6 285**	*6 285*	*6 285*	*6 285*	*6 285*	*6 285*	*6 285*	*6 285*	*6 285*	*6 285*	*6 285*	75 419
	Annuité CARE € 09/2013	6 217	*6 214*	*6 214*	*6 214*	*6 214*	*6 214*	*6 214*	*6 214*	*6 214*	*6 214*	*6 214*	*6 214*	74 572
	Dépenses effectives € courants	0	(58 965)											(58 965)
	Dépenses effectives € 09/2013	0	(58 301)											(58 301)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Mise en œuvre unité Décarbonatation (article 5.5)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	1 088 749	1 088 749	1 088 749	1 088 749	1 088 749	1 088 749	1 088 749	1 088 749	1 088 749	1 088 749	1 088 749	1 088 749	13 064 983
	Annuité CARE € courants (*)	1 130 752	**1 130 752**	*1 130 752*	*1 130 752*	*1 130 752*	*1 130 752*	*1 130 752*	*1 130 752*	*1 130 752*	*1 130 752*	*1 130 752*	*1 130 752*	13 569 021
	Annuité CARE € 09/2013	1 118 559	1 118 018	*1 118 018*	*1 118 018*	*1 118 018*	*1 118 018*	*1 118 018*	*1 118 018*	*1 118 018*	*1 118 018*	*1 118 018*	*1 118 018*	13 416 753
	Dépenses effectives € courants	(4 492 421)	(4 004 979)											(8 497 400)
	Dépenses effectives € 09/2013	(4 443 982)	(3 959 876)											(8 403 858)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Aqua 360 (article 5.3 et annexe 13)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	46 542	46 542	46 542	46 542	46 542	46 542	46 542	46 542	46 542	46 542	46 542	46 542	558 508
	Annuité CARE € courants (annuité équivalente des dépenses effectives)	44 521	**40 949**	*40 949*	*40 949*	*40 949*	*40 949*	*40 949*	*40 949*	*40 949*	*40 949*	*40 949*	*40 949*	494 965
	Annuité CARE € 09/2013	44 041	40 488	*40 488*	*40 488*	*40 488*	*40 488*	*40 488*	*40 488*	*40 488*	*40 488*	*40 488*	*40 488*	489 412
	Dépenses effectives € courants	(365 000)												(365 000)
	Dépenses effectives € 09/2013	(361 064)												(361 064)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Postes de rechloration (article 5.3 et annexe 13)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	14 659	14 659	14 659	14 659	14 659	14 659	14 659	14 659	14 659	14 659	14 659	14 659	175 914
	Annuité CARE € courants (*)	15 227	**15 227**	*15 227*	*15 227*	*15 227*	*15 227*	*15 227*	*15 227*	*15 227*	*15 227*	*15 227*	*15 227*	182 723
	Annuité CARE € 09/2013	15 063	*15 055*	*15 055*	*15 055*	*15 055*	*15 055*	*15 055*	*15 055*	*15 055*	*15 055*	*15 055*	*15 055*	180 673
	Dépenses effectives € courants	(134 272)	0											(134 272)
	Dépenses effectives € 09/2013	(132 824)	0											(132 824)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
prélocalisateurs sectorisation et régulation de pression (article 5.3 et annexe 13)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	224 422	224 422	224 422	224 422	224 422	224 422	224 422	224 422	224 422	224 422	224 422	224 422	2 693 066
	Annuité CARE € courants (*)	226 649	**233 810**	*233 810*	*233 810*	*233 810*	*233 810*	*233 810*	*233 810*	*233 810*	*233 810*	*233 810*	*233 810*	2 798 560
	Annuité CARE € 09/2013	224 205	*231 177*	*231 177*	*231 177*	*231 177*	*231 177*	*231 177*	*231 177*	*231 177*	*231 177*	*231 177*	*231 177*	2 767 152
	Dépenses effectives € courants	(645 911)	(531 421)											(1 177 332)
	Dépenses effectives € 09/2013	(638 947)	(525 437)											(1 164 383)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Modélisation hydraulique Piccolo (article 5.3)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Annuité CARE € courants (*)	0	**7 455**	*7 455*	*7 455*	*7 455*	*7 455*	*7 455*	*7 455*	*7 455*	*7 455*	*7 455*	*7 455*	82 001
	Annuité CARE € 09/2013	0	*7 371*	*7 371*	*7 371*	*7 371*	*7 371*	*7 371*	*7 371*	*7 371*	*7 371*	*7 371*	*7 371*	81 077
	Dépenses effectives € courants	(47 500)	(14 450)											(61 950)
	Dépenses effectives € 09/2013	(46 988)	(14 287)											(61 275)

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	total
Rachat Parc compteurs Elancourt Chavenay et Villepreux (avenant n°4)	Annuité CEP € 09/2013 (*)	4 826	4 826	4 826	4 826	4 826	4 826	4 826	4 826	4 826	4 826	4 826	4 826	57 917
	Annuité CARE € courants (annuité équivalente des dépenses effectives)	0	**18 511**	*18 511*	*18 511*	*18 511*	*18 511*	*18 511*	*18 511*	*18 511*	*18 511*	*18 511*	*18 511*	203 623
	Annuité CARE € 09/2013	0	*18 303*	*18 303*	*18 303*	*18 303*	*18 303*	*18 303*	*18 303*	*18 303*	*18 303*	*18 303*	*18 303*	201 330
	Dépenses effectives € courants	(45 074)	(110 879)											(155 953)
	Dépenses effectives € 09/2013	(44 588)	(109 630)											(154 218)

(*) annuité équivalente taux de financement 5,5%

Les annuités relatives aux dépenses « rachat de parc compteurs Elancourt », « modélisation Piccolo » et « étude de faisabilité de traitement des rejets » seront inscrites au CARE 2016 conformément aux avenants n°4 et 5.

4.4.3 Les travaux neufs du domaine privé

Dans le cadre des opérations de « tuilage » pour la création de la SEOP, les opérations suivantes ont été réalisées :

Travaux neufs du domaine privé	
Opération	Dépenses comptabilisées dans l'exercice (€ H.T.)
Aménagement centre travaux	(547 480)
Matériel et Outillage Service Distribution et Usines	(46 435)
Total (€ H.T.) :	**(593 915)**

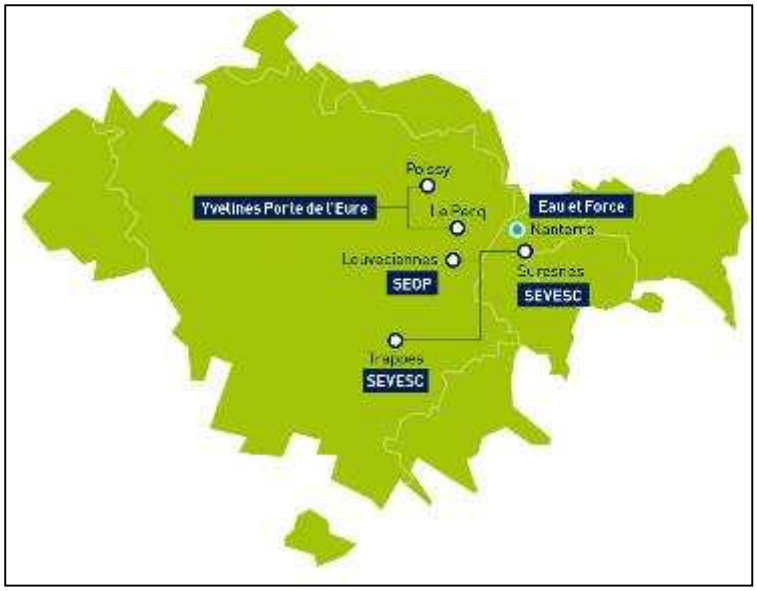
5 | votre délégataire

Copyright : William Daniels

5.1 Notre organisation

5.1.1 L'entreprise régionale

SUEZ est organisé, pour son activité eau, en 15 entreprises régionales de proximité : Paris Seine Ouest est l'une d'entre-elles. Le périmètre de PSO est présenté dans le plan suivant :



Présente dans l'ouest parisien depuis 1924, SUEZ est un acteur majeur des métiers de l'eau en Île de France. L'entreprise régionale, sous les marques SUEZ, SEVESC ou SEOP, regroupe les activités d'exploitation des services d'eau potable et d'assainissement des eaux usées dans les Yvelines, les Hauts-de-Seine, l'est de l'Eure, une partie de la Seine-Saint-Denis et le sud du Val d'Oise.

Paris Seine Ouest opère en délégation du service de l'eau potable ou de l'assainissement, mais aussi par des prestations de services.

L'activité est assurée par 700 collaborateurs.
Nos implantations locales sont garantes de notre réactivité, 7 jours/7, 24 heures/24.
Elles constituent un atout pour notre écoute des clients.

Notre ambition est celle de contribuer à l'innovation en matière de sécurisation de la ressource en eau en proposant aux collectivités des solutions sur mesure.
Paris Seine Ouest est ainsi la première entreprise à avoir mis en place une réalimentation de la nappe, des solutions de pilotage des réseaux intelligents, ou encore "Degrés Bleus", solution de récupération de la chaleur des eaux usées pour chauffer les bâtiments.

5.1.2 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles :

- Missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- Accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- Accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels,

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- Protection et gestion durable de la ressource en eau,
- Recherche de nouvelles ressources,

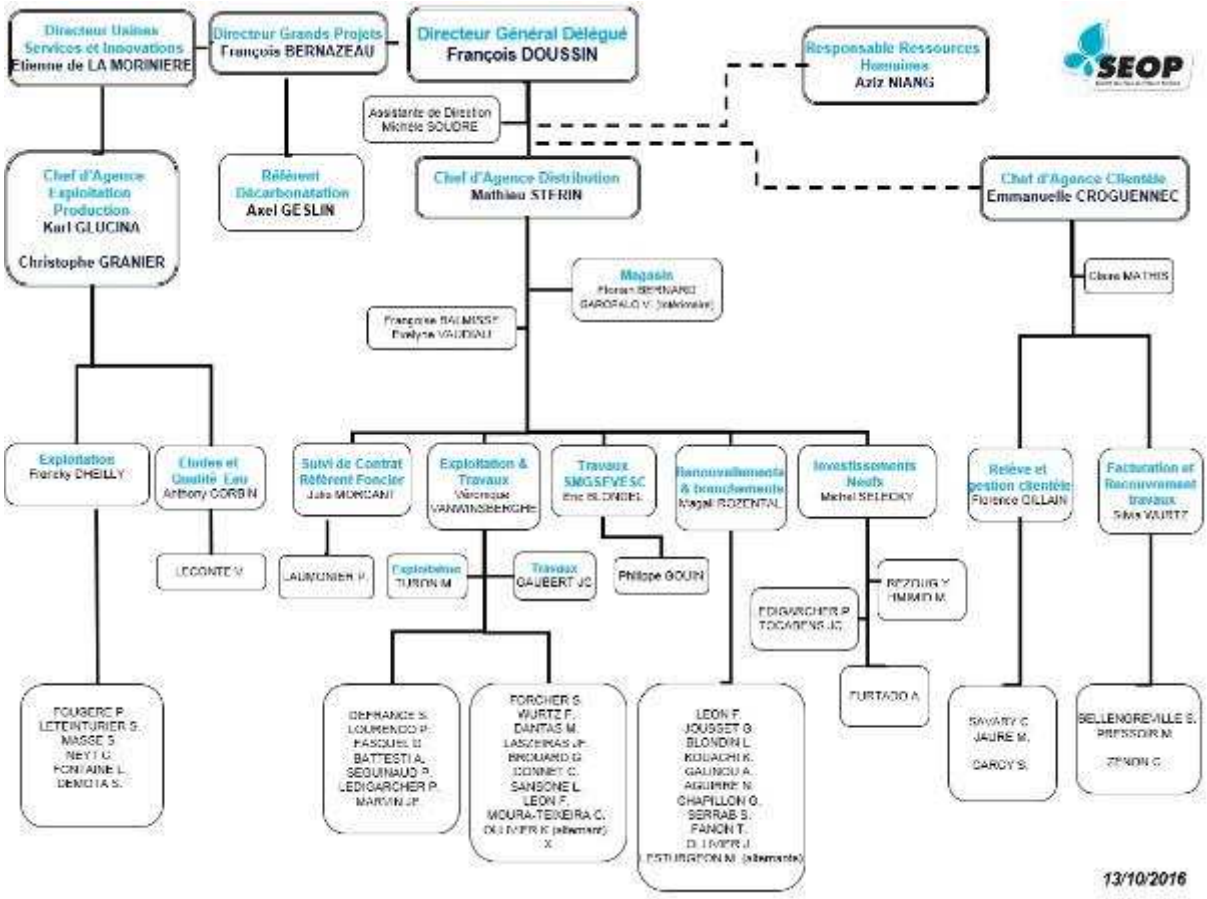
- Amélioration des performances des réseaux,
- Maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- Prévention des risques environnementaux,
- Gestion performante de la relation clientèle.

5.1.3 Nos implantations

⇨ L'usine de traitement d'eau potable de Versailles et Saint Cloud

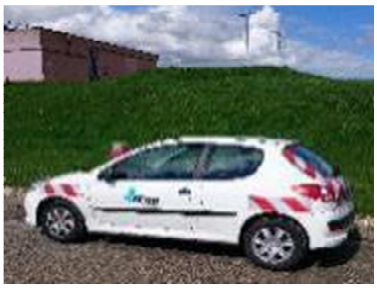
⇨ Le centre travaux situé sur l'usine de production :

5.1.4 Nos moyens humains



5.1.5 Nos moyens matériels

⇨ Une flotte de véhicules :



⇨ Un parc à fonte permettant le stockage des pièces et matériaux nécessaires aux travaux effectués par la SEOP.

5.1.6 Nos moyens logistiques

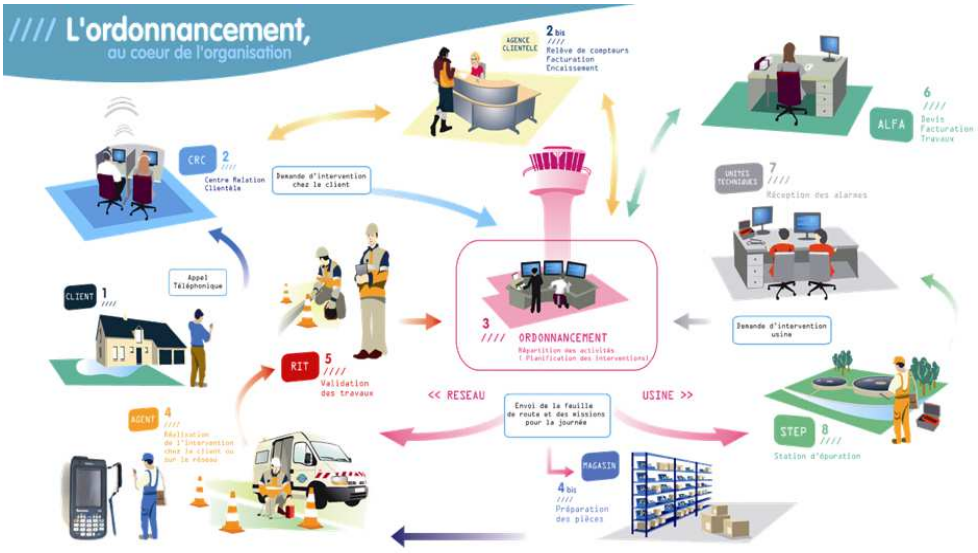
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles 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 l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients.

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc… 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 phase avec un magasinier qui gère le stock de pièces afin d'approvisionner les équipes d'exploitation.

5.1.7 Les Comités de Gouvernance

Le comité de Gouvernance c'est ?

- ⇨ Un comité par trimestre en présence des élus, des services techniques du syndicat et des acteurs de l'eau de la SEOP ;
- ⇨ Une table ronde, d'environ 2 heures, où tour à tour les points clés d'avancement du contrat sont exposés ;
- ⇨ Des partages, des échanges, des prises de décision, des idées neuves … le tout formalisé dans un compte rendu à la diffusion de tous les participants et élus du syndicat ;
- ⇨ Des comités extraordinaires afin d'aborder une problématique spécifique nécessitant une réflexion approfondie.

Retour sur l'année 2016 :

- ⇨ Ordre du jour du Comité du 18 janvier :
  - ➢ Pompes Bougival
  - ➢ Usine décarbonatation

  Point d'avancement des travaux

  Point micropolluants
  - ➢ Option télérelève
  - ➢ Comptage Plan d'action renouvellement des compteurs

  Méthodologie relève des compteurs

  Traitement des réclamations client
  - ➢ Sûreté des installations, sécurité des sites
  - ➢ Démarche en cours sur certification ISO 14001
  - ➢ Collaboration sur le champ captant
  - ➢ Communication

- ⇨ Ordre du jour du Comité du 12 avril :
  - ➢ Visite du Smart Opération Center
  - ➢ Option télérelève avec chiffrage
  - ➢ Sureté des installations, sécurité des sites et pilote capteurs multiparamètres
  - ➢ Pompes de Bougival
  - ➢ Usine décarbonatation (point d'avancement des travaux ; point rejets, boues …)
  - ➢ Communication

- ⇨ Ordre du jour du Comité du 5 juillet :
  - ➢ Commissaire aux comptes
  - ➢ Pompes de Bougival
  - ➢ Modulation de pression et sectorisation
  - ➢ Intégration de Châteaufort
  - ➢ Achat d'eau pour le sud du syndicat : modification de l'origine de l'apport
  - ➢ Sûreté des installations, sécurité des sites
  - ➢ Retour d'Expérience inondations (ErDF)
  - ➢ Collaboration sur le champ captant, zéro phyto (signature contrat) …
  - ➢ Option télérelève avec chiffrage
  - ➢ Usine décarbonatation (point d'avancement des travaux ; point rejets, boues ; mise en service)
  - ➢ Communication

⇨ Ordre du jour du Comité du 18 novembre :

- Validation du CR du 05/07/16 et point sur les retours attendus
- Pompes de Bougival : fonctionnement des pompes, renouvellement, groupe électrogène
- Usine décarbonatation : point sur avancement des travaux
- Anneau de l'Exhaure de l'usine de Louveciennes : point sur avancement des travaux
- Présentation de l'AMDEC 2016
- Sûreté des installations, sécurité des sites
- Convention d'occupation des terrains SMGSEVESC

5.2 La relation clientèle

5.2.1 L'accueil de la clientèle

⇨ Centre d'appels et service d'urgence 24h/24h

La SEOP dispose d'un accueil téléphonique pour répondre aux demandes de ses clients. Nos téléconseillers sont formés pour traiter les demandes administratives et techniques. Les plages horaires d'ouverture de ce service sont étendues pour permettre à nos usagers de joindre un conseiller à l'horaire qui leur convient le mieux.

Les numéros de contact de notre Centre de Relations Clientèle sont des numéros non surtaxés, qui permettent aux clients de bénéficier d'un accueil téléphonique conformément à la Loi Chatel et à la Loi de Modernisation de l'Economie. Ainsi, les clients peuvent nous joindre au 0 977 409 436 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h, sans interruption. Par ailleurs, en cas d'urgence, à toute heure du jour et de la nuit, nos clients peuvent nous contacter au 0 977 429 436. En dehors des heures ouvrées, ces appels sont immédiatement pris en charge par notre service d'astreinte.

⇨ Tout sur Mon Eau : le site internet du service de l'eau dédié aux usagers

Le site internet www.seop.fr Tout Sur Mon Eau est conçu pour répondre aux attentes des collectivités organisatrices du service :

- ✓ Accompagner les usagers dans leurs démarches et la recherche d'information sur le Service de l'eau,
- ✓ Apporter de la transparence sur la gestion locale de l'eau,
- ✓ Intégrer les besoins de mobilité : Tout sur mon eau est développé avec les technologies les plus récentes. Son interface est adaptée à la consultation tablettes et une version mobile est également disponible.

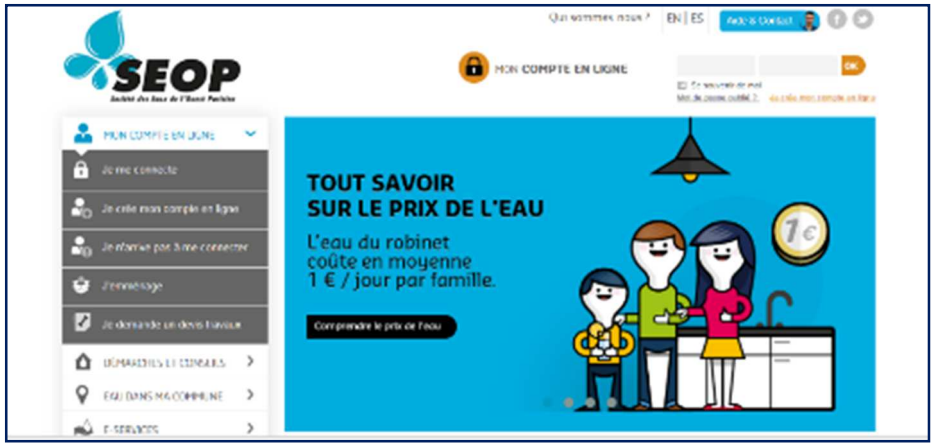
Le site a été pensé par et pour les usagers pour répondre plus efficacement à leurs questions avec :

- ✓ Un parcours et une navigation conçus entièrement selon les problématiques abonnés et consommateurs,
- ✓ Des contenus plus clairs grâce aux illustrations et à l'organisation des pages,
- ✓ Un accès facilité au contact selon les besoins et situations des abonnés,
- ✓ Une visibilité des services de l'eau et une compréhension des enjeux de l'eau en termes de qualité, de quantité et de protection des écosystèmes.

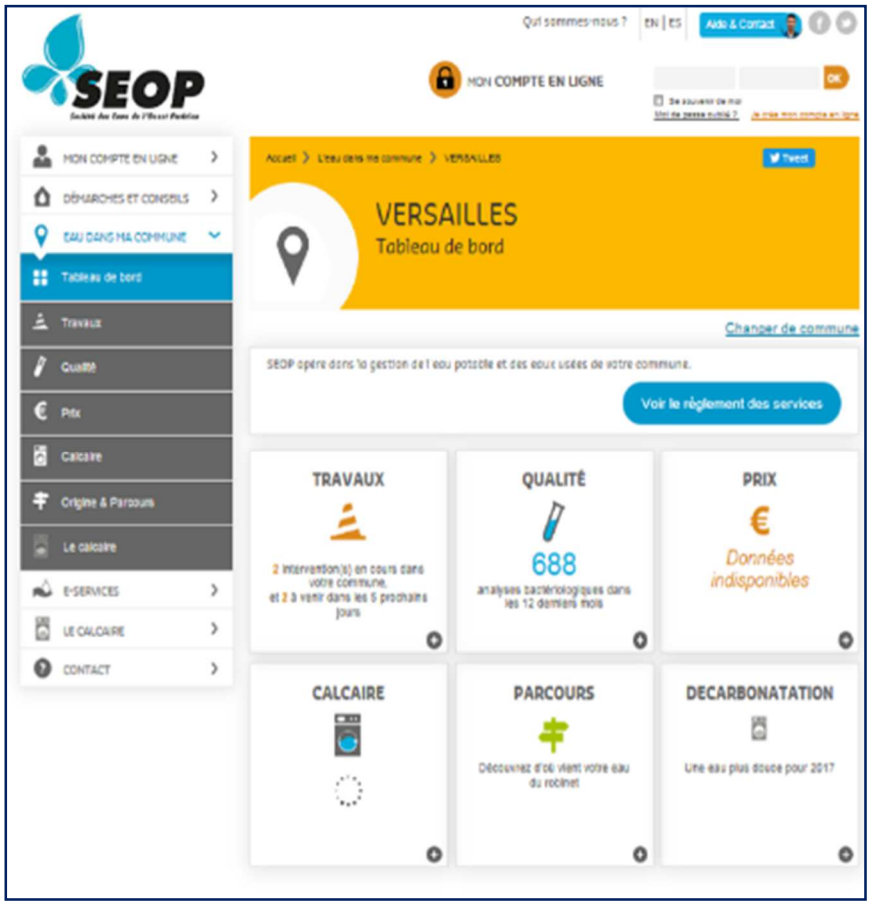
Tout sur mon eau propose enfin au citoyen un ensemble d'outils pour mieux connaître et apprécier l'eau du territoire tout en s'amusant :

- ✓ Des informations locales et en temps réel sur la qualité, le goût, le prix de l'eau, les travaux réalisés sur les réseaux d'eau et d'assainissement, les alertes en cas de nécessité,
- ✓ Des actualités et une cartographie du Service de l'eau,

- ✓ Des astuces et conseils pour une bonne utilisation de l'eau,
- ✓ Les coordonnées téléphoniques du Service de l'eau,
- ✓ Un moyen d'adresser leurs questions ou demandes par e-mail à tout moment,
- ✓ Tout sur mon eau est orienté services et valorise un accès rapide et systématique pour répondre aux demandes de services automatiques et disponibles 24h/24 et 7j/7.

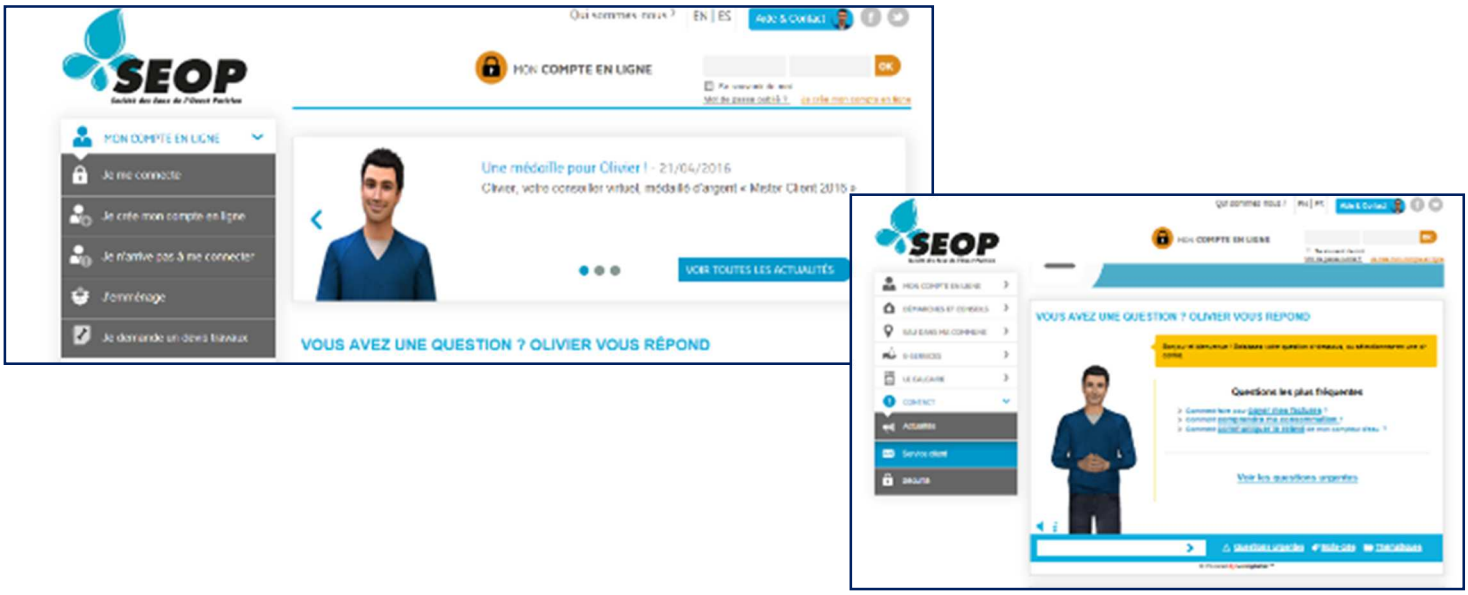


Des informations sur les travaux en cours (www.seop.fr)

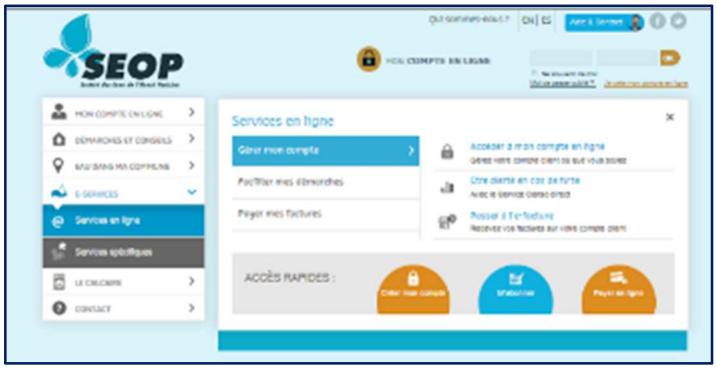


Des informations sur la qualité de l'eau (www.seop.fr)

Des explications claires pour mieux comprendre (www.seop.fr)



Un formulaire de contact accessible à tout moment et les services en ligne (www.seop.fr)



5.2.2 Les actions auprès de la clientèle

Le consommateur est particulièrement sensible à l'attention qui lui est portée via l'information fournie, la qualité du service rendu (des factures claires, un personnel compétent qui sache renseigner, des interventions rapides et de qualité…) et l'écoute des besoins.
La SEOP souhaite offrir à ses clients un service de proximité. Elle met à leur disposition des outils pour faciliter leurs démarches, et répondre rapidement à leurs questions.

⇨ Réalisation des démarches courantes par téléphone

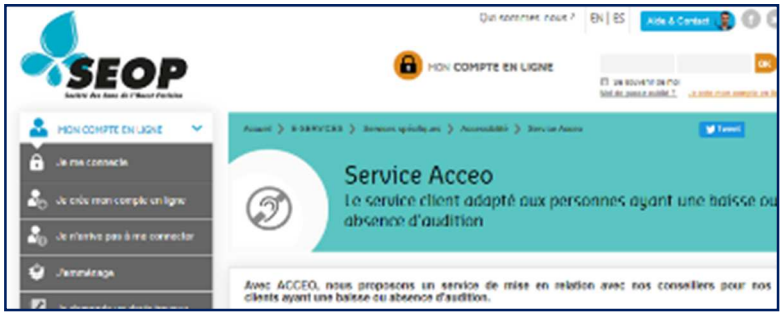
La SEOP offre à ses clients la possibilité de réaliser les démarches courantes par téléphone, sans déplacement : signaler un déménagement, effectuer un règlement, demander une explication de leur facture. Si un rendez-vous est nécessaire, il est immédiatement fixé avec le client, à sa convenance.
Nos clients peuvent également demander une résiliation par téléphone, en transmettant l'index qu'ils auront relevé à leur compteur. Cette résiliation confiance permet de gagner en simplicité et rapidité.

⇨ Confirmation des rendez-vous par SMS

Les abonnés qui ont pris rendez-vous avec un technicien de la SEOP pour une relève ou toute autre intervention sur leur compteur reçoivent une confirmation préalable par SMS, si leurs coordonnées ont été communiquées lors de la prise de rendez-vous. Cela permet d'améliorer l'information donnée aux usagers, et d'éviter des déplacements en cas d'annulation imprévue.

⇨ Mise à disposition d'un service dédié aux personnes sourdes et malentendantes : ACCEO

La SEOP permet une meilleure accessibilité de ses services aux personnes souffrant d'une déficience auditive. Ainsi, en étant équipés d'internet et d'une webcam, nos clients sourds et malentendants peuvent maintenant joindre un de nos conseillers, en bénéficiant du relais de traduction offert par la plateforme ACCEO, qui prend contact avec notre centre d'appels.

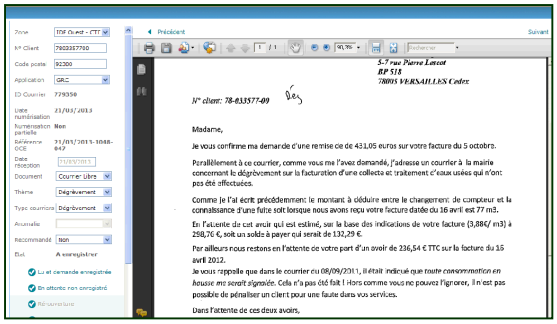


➪ La dématérialisation des courriers clients

Pour améliorer la traçabilité et le traitement des courriers envoyés par ses clients, SEOP un système de dématérialisation. L'adresse postale fournie aux clients pour leurs correspondances écrites avec la SEOP est celle du prestataire en charge de dématérialiser les courriers. Les courriers sont ainsi adressés à la SEOP, mais arrivent directement chez le prestataire. Ce prestataire effectue un tri thématique des courriers par identification de mots clés, et après les avoir numérisés, les met à disposition des conseillers clientèle pour traitement par l'intermédiaire d'une application spécifique, DECLIC, « Dématérialisation des courriers Clients ».

Ce système apporte plusieurs avantages :

- ✓ l'historique des courriers envoyés par un client est disponible à tout moment pour consultation sur notre système d'information,
- ✓ le tri par mots clés permet de mieux répartir les courriers à traiter en fonction de leur complexité et de la nature de la demande ou de la réclamation,
- ✓ ce tri apporte également un gain d'efficacité et de rapidité pour améliorer le délai de traitement des courriers.



Par courrier :
SEOP
Service client - TSA 70 001
54 528 Laxou Cedex

➪ Information sur la campagne de relevés des compteurs

En 2016, les clients ont été informés du passage du releveur par l'envoi d'un courrier personnalisé environ dix jours avant le passage de notre agent. Le client a ainsi le temps de prendre ses dispositions pour être présent, et le cas échéant il peut transmettre son index :

- sur le site internet *www.seop.fr*, en accédant à son Espace en Ligne
- en contactant notre Centre de Relation Clientèle et en déposant son index sur un Serveur Vocal Interactif dédié
- en remplissant le coupon joint à l'avis de passage et en le retournant dans une enveloppe T (avant la relève),
- en remplissant une carte réponse préaffranchie (après le passage du releveur).

Par ailleurs, si au moment du passage du releveur, les clients ne sont pas là, l'agent dépose un avis de repasse. Il communique ainsi une deuxième date de passage au client.

Dans le cas où ces informations ne nous parviennent pas à temps avant l'édition de la facture, le client a également la possibilité de prendre rendez-vous avec un agent pour régulariser sa facture avant sa prochaine relève : en effet, nous sensibilisons le client à l'importance de vérifier régulièrement le bon fonctionnement du compteur pour éviter toute mauvaise surprise.

⇨ Mise à disposition d'un Serveur Vocal Interactif sécurisé dédié au paiement en ligne par Carte Bleue

Afin de sécuriser le paiement bancaire en ligne, et de respecter les normes bancaires de sécurité « anti-fraude », la SEOP bénéficie d'un numéro VERT 0 800 948 860 dédié pour le paiement en ligne par Carte Bleue. Ce service entièrement automatisé fonctionne avec notre prestataire MONEXT. Il garantit à nos clients le respect de la confidentialité de leurs données personnelles.

⇨ Mise à disposition de la e- facture

Grâce à la mise à disposition de l'Agence en Ligne et du prélèvement automatique, le client peut demander à ne plus recevoir sa facture papier, mais peut la télécharger sur notre Espace en Ligne après avoir été alerté par email. Il contribue ainsi à la performance environnementale du service.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs, … Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. L'activité Eau France de SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :
- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :
- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

CERTIFICAT D'APPROBATION

LYONNAISE DES EAUX FRANCE
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

ISO 9001:2008

Certification nationale

CERTIFICAT D'APPROBATION

LYONNAISE DES EAUX FRANCE
SEVESC
Entreprise Régionale Paris Seine Ouest
4 rue Edouard Branly - ZA de Pissaloup
78190 Trappes, France

ISO 9001:2008

Certification sur le périmètre de la SEOP

NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
  - Identifier les risques et les besoins (ressources)
  - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
  - Gérer la documentation
    - Définir les règles de réalisation de l'activité
    - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
  - Former (acquisition des compétences nécessaires)
  - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
  - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
  - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
  - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :
- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maitriser les risques associés à nos activités.

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

CERTIFICAT D'APPROBATION

SEVESC – Entreprise Régionale Paris Seine Ouest

4 rue Edouard Branly
ZA de Fiveloup
78190 TRAPPES, France

ISO 50001:2011

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine.

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroit en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2016, 80% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui 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, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 140 sites en 2015 et 2016 pour identifier des gisements de performance.

Au niveau régional, chaque Entreprise Régionale (ER) 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 réseau d'experts Énergie est en place dans les Entreprises Régionales. 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.

5.3.1 Les certifications spécifiques au contrat

ISO 14 001

Le périmètre du SMGSEVESC

La SEOP s'est engagée dans une démarche de certification environnementale des activités de production et de distribution sur le périmètre du SMGSEVESC.

Les grands principes de la certification environnementale selon la norme ISO 14001 :

- Démarche Volontaire
- Reposant sur l'engagement de la direction (politique)
- Impliquant la mise en place d'objectifs, d'une organisation et d'indicateurs
- Reposant sur le principe d'Amélioration Continue
- Qui s'inscrit dans le cadre du Développement Durable
- Visant à réduire les impacts des activités sur l'environnement

Nos engagements :

- Respecter la réglementation et les exigences contractuelles
- Prévenir la pollution et limiter les impacts de nos activités sur l'environnement
- Sensibiliser notre personnel et faire adhérer les sous-traitants à notre démarche environnementale
- Principe d'amélioration continue

En décembre 2016, ce périmètre a intégré la certification ISO 14001 Multisite de l'Entreprise Régionale de Paris Seine Ouest de SUEZ Eau France lors d'un audit d'extension par l'organisme externe LRQA.

Au cours de cet audit, l'auditeur a notamment vérifié l'exhaustivité et la cohérence du système documentaire avec les exigences de la norme ISO 14001, ainsi que la maîtrise opérationnelle des équipes SEOP et des entreprises sous-traitantes en lien avec les objectifs de la politique environnementale de l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest.

Plusieurs points forts du système de management environnemental ont été identifiés par l'auditeur, tels que l'implication des collaborateurs, la maturité du Système de Management Environnemental. Un audit de suivi est planifié en 2017.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Entreprise Régionale Paris Seine Ouest

L'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest de Suez Eau France s'engage dans une démarche de certification environnementale selon la norme ISO 14001 en Multisites sur les périmètres Eau potable Chatou, Rambouillet et du Pecq - Croissy, Flins-Aubergenville, SIEAVV (Vernouillet) pour la Production, et des activités Assainissement de la CAPE « Iris des Marais » (Vernon), CAPE « Les Hauts Prés » (Pacy sur Eure), SIA de Thiverval - Grignon - Feucherolles - Chavenay, Marly Le Roi, SIA de Boucle Seine, SIA de la Région de Saint-Germain-en-Laye, SIA de la Région de l'Hautil, SIA des Prés Foulons, Villennes-sur-Seine, Colombes, La Garenne Colombes, Le Bourget, Puteaux, Villeneuve la Garenne, le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine, Neuilly-sur-Seine, Saint Quentin en Yvelines Eaux usées et Eaux pluviales.

Dans le cadre de cette démarche de préservation de l'environnement et des conditions de vie locale, l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest s'engage à :

- Respecter les exigences applicables, réglementaires et autres
- Prévenir les pollutions et limiter les impacts de nos activités sur l'environnement
- Améliorer en continu notre Système de Management Environnemental
- Communiquer notre démarche à l'ensemble de nos collaborateurs et de nos sous-traitants

Les objectifs prioritaires de notre Système de Management Environnemental en lien avec nos activités sont :

- La maitrise et l'optimisation de l'utilisation des ressources naturelles et des matières premières,
- La maîtrise de l'exploitation des systèmes d'assainissement,
- Le respect et l'amélioration de la protection du milieu récepteur

La mise en œuvre de cette politique s'appuie sur des Programmes de Management Environnementaux, et une organisation des moyens humains, techniques et financiers.

Les objectifs environnementaux seront suivis au moins annuellement.

Gilles BOULANGER

Directeur Régional

Version 1_24/02/2016

Politique environnementale Suez Eau France Paris Seine Ouest

5.4 Notre démarche développement durable

Une démarche inscrite dans une politique de développement durable.
Notre objectif : faire de la production d'eau potable un facteur de développement durable des territoires en mettant en œuvre une démarche de gestion préventive du risque environnemental au niveau de chacun de nos contrats. Dans ce cadre, nous avons également mis en place plusieurs systèmes de management environnemental ISO 14001.
Notre démarche : des systèmes de management environnementaux qui permettent notamment :

- une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques environnementaux,
- une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur,
- une amélioration progressive et en continu des installations,
- un outil d'anticipation du volet environnemental du développement durable.

Notre expérience : depuis de nombreuses années, les équipes de la SEOP ont mis en place plusieurs systèmes de management environnemental concernant les activités en eau potable. L'expérience ainsi acquise a permis de développer une expertise spécifique dans les différents domaines concernés : études préalables, analyse et prévention des risques, audits environnementaux et certification.

La délégation du service de l'eau confère à la SEOP de vraies responsabilités. Les exercer pleinement aux côtés des collectivités locales, c'est s'engager à répondre aux besoins actuels et léguer aux générations futures un service économiquement, socialement et envIronnementalement viable.

La démarche de développement durable de la SEOP se traduit autour de 3 dimensions :

Notre responsabilité environnementale

La protection des ressources en eau et la distribution d'une eau bonne à boire sont au cœur de notre activité. Mais notre activité peut également contribuer très positivement aux problématiques environnementales émergentes comme la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la protection de la biodiversité.

Notre responsabilité sociale

L'eau est un bien commun auquel chacun doit avoir accès. Le partenariat public/privé engagé depuis de nombreuses années avec les Collectivités locales, à travers la délégation de service public, permet d'assurer une gestion efficace et responsable des services de l'eau.
Ce partenariat est garant d'une équité d'accès aux services. Par ailleurs, nous offrons à nos clients des services adaptés à leurs difficultés : échéanciers de paiement pour les problèmes financiers passagers, travail en liaison avec les services sociaux, traitement des surconsommations, …
A travers ce partenariat, notre responsabilité est également celle de l'information du public, et de son implication dans les problématiques de l'eau.
La SEOP est également engagée de manière volontariste dans les problématiques d'insertion professionnelle et d'emploi des personnes handicapées.

Notre responsabilité économique

A travers notre mission de service public, nous nous attachons particulièrement à améliorer les performances techniques à un coût acceptable pour les Collectivités et les usagers.
Nous nous engageons également à une transparence dans notre gestion : dans les contrats de délégation, notre rémunération est définie avec les Collectivités au début du contrat et pour toute sa durée. Les contrats sont régulièrement renégociés et les règles d'évolution des prix sont fondées sur des indices économiques pertinents. Des contrôles sont effectués régulièrement par différents organismes indépendants.

NATIONALEMENT – GROUPE SUEZ

UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, Suez eau France structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

En septembre 2014, Suez eau France a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.com notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets

Le Programme Agir pour la Ressource en Eau couvre 5 thématiques :

- réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau
- favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité
- partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource
- anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau
- mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président de l'Académie de l'Eau.
Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. A l'occasion de la deuxième édition de l'appel à projets (2015 / 2016), 80 porteurs de projets se sont mobilisés.
Par ailleurs, depuis 2006, Suez eau France fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été

réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.
L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :

- la pertinence des orientations de l'entreprise
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations
- l'effectivité des résultats enregistrés

En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020. Faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à :

- poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe
- promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources
- s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements sera évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation seront rendus publics.

Engagement n°1
Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030
Engagement n° 2
Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020
Engagement n° 3
Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020
Engagement n° 4
Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020
Engagement n° 5
Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique
Engagement n° 6

Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030

Engagement n° 7

Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020

Engagement n° 8

Adopter en 2016 un prix interne du carbone

Engagement n°9

Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone

Engagement n°10

S'engager en faveur de l'économie circulaire

Engagement n°11

Contribuer à la sensibilisation des solutions climat

Engagement n°12

Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

Depuis plusieurs années, SUEZ - Eau France a pris pleinement conscience des enjeux liés au « grand cycle de l'eau ». En dialogue avec les collectivités, **l'entreprise agit en faveur de la biodiversité** sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et amplifier sa démarche, SUEZ environnement tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est **engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité** en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).

Concrètement, cela se matérialise notamment par la mise à disposition de ses experts et leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales.

Pour la SEOP, notre démarche environnementale est au cœur de notre activité. En partenariat avec la collectivité et des apiculteurs (membre de l'association des apiculteurs d'Ile de France), plusieurs ruches ont été installées depuis 2012.

Fort de ces engagements en faveur de la biodiversité, SEOP continue ses réflexions sur la protection de l'environnement et notamment sur la réintroduction des essaims d'abeilles sur les différents sites exploités.

En effet, Les abeilles ont un rôle primordial dans notre société. 30% de notre alimentation dépend de la pollinisation, dont l'abeille est l'actrice majeure. Pourtant, la mortalité chez les abeilles est de plus en plus importante. Cette mortalité est due à divers facteurs tels que les traitements ou les pesticides. Néanmoins, 35% de cette mortalité reste inexpliquée.

5.5 Nos actions de communication

5.5.1 Les actions de communications pour votre Entreprise Régionale

L'information des usagers et du grand public constitue une mission essentielle du service public ainsi qu'une préoccupation permanente du SMGSEVESC et de la SEOP

En 2016, la SEOP a poursuivi ses actions de communication sur le territoire du SMGSEVESC. Ce travail s'est traduit par des animations et des expositions lors des événements suivants :

5.5.1.1 Les partenariats :

Dans le cadre des différents partenariats du territoire, la SEOP a été partenaire des événements suivants :

Afin de communiquer auprès du grand public l'arrivée de l'eau adoucie, mais également de promouvoir l'eau du robinet, la SEOP a été présente sur de nombreuses manifestations en 2016 :

- la Course Royale (Fontenay-le-Fleury)
- la Dagoveranienne (Ville d'Avray)
- Ecorun (Vaucresson)
- Triathlon du Roi (Versailles)
- Paris-Versailles.

La SEOP également partenaire du club triathlon de Saint-Quentin-en-Yvelines et du vélo club de Montigny-le-Bretonneux.

5.5.1.2 Partager la connaissance avec tout public : les visites de l'usine

Visites de délégations extérieures :

Nous avons reçu le 30 mai 2016 une délégation de Bora Bora sur le site de Louveciennes.

Visite de chantier :

Le 28 mai 2016, nous avons organisé une visite sur le chantier de la nouvelle unité de décarbonatation collective. De nombreux élus étaient présents ainsi que la presse :

CONSOMMATION. **L'eau sera bientôt adoucie à la source**

L'usine d'eau potable de Louveciennes est en cours d'agrandissement avec une nouvelle unité de décarbonatation. Objectif : améliorer la qualité de l'eau tout en baissant les coûts.

Le chantier est titanesque. 2 000 m² de béton, 160 tonnes d'armatures et un budget de 12 millions d'euros. Une deuxième évolution pour l'usine d'eau potable de Louveciennes qui s'équipe ainsi d'une unité de décarbonatation. Un procédé pour éliminer le calcaire en excès, source de désagrément pour les consommateurs et qui engendre une usure prématurée des équipements, une hausse de la consommation énergétique, des risques de fuite ou encore des irritations des peaux sensibles.

26 communes, 400 000 consommateurs

La lutte contre le calcaire est estimée à 150 € de coûts additionnels par an et par foyer. Vingt-six communes des Yvelines et des Hauts-de-Seine, soit à peu près 400 000 personnes pourront bénéficier de cette eau de meilleure qualité à partir de janvier 2017.

« Les délais sont serrés mais ils seront respectés », affirme Stéphane Cordier, le directeur général adjoint de Suez. « Nous intervenons sur un existant, ce qui est plus compliqué. Plus de 100 000 m³ d'eau sont traités ici chaque jour. Cette unité va doubler les chiffres du groupe Suez », précise le responsable. « De plus elle est évolutive et pourra répondre aux enjeux qui sont devant nous, comme par exemple l'élimination des micropolluants », ajoute-t-il.

L'usine de décarbonatation est la première à être installée sur le département et les résidus de calcaire servirent à l'épandage des productions agricoles. « Nous allons diminuer de 12 degrés français la dureté de l'eau, la faisant passer de 32 à 20 degrés », explique François Bernazeau, le directeur de l'usine.

Seule une partie de l'eau est traitée par décarbonatation pour ensuite être mélangée au reste et atteindre cette teneur en calcium. « Nous distribuons une des eaux potables la moins chère de France », complète Eric Flamand, un des représentants du Syndicat mixte de gestion du service de l'eau de Versailles et St-Cloud (SMGSEVESC).

Le contrat de Délégation de service public a en effet été renégocié en 2014. Le coût de l'eau potable est en diminution de 15 % tandis que le coût de son traitement reste en hausse. Concrètement, l'économie est estimée aux alentours de 150 € par an et par foyer grâce au nouveau système. « La chloration est également plus équilibrée sur le réseau », ajoute le membre du SMGSEVESC. « Et la pression sur les canalisations sera adaptée selon les besoins. »

A terme, il ne sera donc plus utile d'adoucir l'eau du robinet car un minimum de calcaire est nécessaire au bon fonctionnement des installations ainsi que pour la santé. Après Louveciennes, deux nouvelles usines seront construites. La première au Mont-Valérien et la seconde à Ilins.

Cédric Simon Lorière

Stéphane Cordier, directeur général adjoint de Suez : « Les délais sont serrés, mais ils seront respectés. »

Le coût de l'eau potable est en diminution de 15 % tandis que le coût de son traitement reste en hausse. Concrètement, l'économie est estimée aux alentours de 150 € par an et par foyer grâce au nouveau système.

Le 28 mai 2016, nous avons organisé une visite sur le chantier de la nouvelle unité de décarbonatation collective. De nombreux élus étaient présents ainsi que la presse :

Le 10 octobre c'est l'association Yvelines Environnement qui est venue visiter nos installations dans le cadre de notre mécénat. Yvelines environnement a pour activité la défense de l'environnement, dans tous ces aspects, aux plans notamment de l'urbanisme, de l'architecture, et de la protection des sites bâtis et naturels ainsi que la promotion de la qualité de vie. Depuis quelques années, nous aidons l'association au bon fonctionnement de son jeu concours destiné aux écoles et à tous les enfants des Yvelines (centres aérés, école, etc.). Le thème de 2016 est nos amis les arbres, leur influence sur le climat.

5.5.1.3 Information au grand public

Le samedi 28 novembre, lors de la semaine sans déchets organisée par Versailles Grand Parc, la SEOP a animé un stand « grand public » pour présenter les métiers de l'eau et l'organisation du service public avec le SMGSEVESC.

Une occasion aussi de sensibiliser les usagers et les enfants à la décarbonatation collective de l'eau de l'usine de Louveciennes dont les travaux venaient de démarrer pour une mise en service en début d'année 2017.

Plus de 200 habitants ont été accueillis et ont montré un réel intérêt pour les sujets de l'eau.

A l'occasion de la décarbonatation collective sur l'usine de Louveciennes, nous avons souhaité produire un film pédagogique à destination des usagers pour leur faire comprendre les enjeux de ce changement et les conséquences positives sur leur quotidien. Différents intervenants ont donc pris la parole (INC, Centre d'Information sur l'Eau, témoignages clients finaux, Monsieur Linquier et chef de projet SEOP) afin d'expliquer les enjeux respectifs et leurs attentes ou observations vis-à-vis du projet. La vidéo ainsi été relayé sur youtube où elle affiche aujourd'hui un total de 521 vues.

5.5.1.4 Les insertions facture

Nous avons mis en place un encart facture destinée à annoncer l'arrivée de l'eau adoucie et à répondre aux principales questions des consommateurs.
La facturation a débuté mi-septembre et s'achèvera en décembre.

SEOP
Société des Eaux de l'Ouest Parisien

SMGSEVESC

UNE EAU ADOUCIE DANS VOTRE COMMUNE DÈS DÉBUT 2017 !

La dureté de l'eau en Île-de-France provient de la nature des couches géologiques du bassin parisien : le calcaire est l'un de ses principaux constituants.

***Pour réduire les nuisances et les surcoûts provoqués par la présence du calcaire dans l'eau** (voir encadré ci-après), le Syndicat Mixte pour la Gestion du Service des Eaux de Versailles et Saint-Cloud **(SMGSEVESC)** a choisi de **mettre en place une décarbonatation collective de l'eau** pour apporter, dès le début de l'année 2017, une eau adoucie à l'ensemble des habitants qu'il alimente en eau.*

CONSÉQUENCES DU CALCAIRE DANS L'EAU

Même si le calcaire n'a pas d'impact sur la santé, il cause de nombreux **désagréments pour les usages domestiques** : vieillissement prématuré des appareils électroménagers, surconsommations énergétiques, assèchement de la peau, traces et dépôts de tartre…

Sa présence en excès cause **des dépenses qui atteignent en moyenne 150 euros par an** pour un foyer (achat de produits ménagers, surconsommation d'énergie, etc.). Une eau calcaire a également un impact plus global sur les réseaux privatifs d'eau chaude sanitaire, du fait de l'entartrage et du colmatage progressif des canalisations.

→ Comment obtient-on une eau adoucie ?

Grâce à un procédé de **décantation**, l'usine de décarbonatation collective de Louveciennes va **extraire par précipitation le calcaire** en excès dans l'eau tout en conservant un minimum de calcium conformément aux recommandations des autorités sanitaires. Ainsi **l'eau décarbonatée reste bien équilibrée :** le calcium est abattu de 50 %, et les bicarbonates de 25 %. Seul le sodium verra sa concentration augmentée passant de 16mg/L à 50 mg/L (**valeur 4 fois plus faible que la réglementation**). Le sodium, contrairement au calcium, n'a aucune incidence sur la formation de tartre.

Les inconvénients liés au calcaire dans l'eau vont s'atténuer significativement. L'eau adoucie, moins riche en calcaire, va ainsi permettre de **résoudre la plupart des problèmes** bien connus localement.

DES ÉCONOMIES POUR TOUS ET PAS D'IMPACT SUR LE PRIX DE L'EAU

Les usagers bénéficieront d'un réel confort et réaliseront en moyenne annuelle 150 euros d'économies par foyer grâce à :

- une **moindre consommation de sel** pour les adoucisseurs,
- une **diminution des consommations énergétiques** pour chauffer l'eau,
- une **durée de vie prolongée des chaudières, chauffe eau et autres équipements électriques**.

Le prix de l'eau potable pour une consommation annuelle moyenne de 120 m³ par foyer, **est en diminution de 15%** par rapport au précédent contrat qui avait pris fin le 31 décembre 2014, **incluant l'investissement** pour réaliser la décarbonatation.

UN BIENFAIT AUSSI POUR L'AGRICULTURE

Le calcaire extrait sera épandu sur les sols agricoles trop acides ayant besoin de rééquilibrer leur pH.

Une cinquantaine de communes des Yvelines est pressentie pour bénéficier d'un apport en amendement calcique des sols. Environ 3 000 tonnes par an de calcaire seront ainsi épandues.

Crédit Photos : SEVESC / SEOP / ©Antoine Meyssonnier / ©Charles Girard - Architecte

SEOP
SMGSEVESC

POUR EN SAVOIR PLUS :

À PARTIR DE QUAND L'EAU ADOUCIE ARRIVERA CHEZ MOI ?

L'eau adoucie arrivera progressivement à partir de janvier 2017.

DOIS-JE ENCORE M'ÉQUIPER D'UN ADOUCISSEUR INDIVIDUEL DE L'EAU ?

Techniquement **vous pouvez renoncer à ce type de dépense, car la décarbonatation sera désormais réalisée collectivement** et en amont, dans l'usine de production d'eau potable de Louveciennes. Le niveau d'adoucissement sera du même ordre que celui obtenu avec un adoucisseur individuel.

QUE FAIRE POUR **MON ADOUCISSEUR** ?

Soit vous décidez de débrancher définitivement votre installation, surtout si celle-ci est vieillissante.

Soit vous souhaitez la conserver et, dans ce cas, **il sera indispensable de faire évoluer le réglage du matériel** pour vous prémunir de tout risque de dégradation de la qualité (eau trop adoucie) et appareils. Il sera donc nécessaire de **suivre scrupuleusement les conseils et indications techniques contenus dans les notices** des fabricants d'équipement d'adoucissement individuel.

Les modifications principales portent sur :

- **la correction de débit du by-pass** de l'adoucisseur, pour **maintenir une dureté cible de l'ordre de 15°F dans le réseau domestique** (le réseau de distribution vous alimentant avec une eau à 20° français),
- **la baisse de la fréquence de recharge en sel** de régénération car l'adoucisseur aura 3 fois moins de calcium à enlever.

Globalement, il est recommandé de **ne pas régler vos équipements domestiques d'adoucissement de l'eau en-dessous de 10 °F de dureté, une cible à 15°F étant souvent recommandée. Par ailleurs**, il est également conseillé de **poursuivre l'application stricte des consignes des fabricants d'équipements (carafes filtrantes…) afin d'éviter tout risque bactériologique :** remplacement régulier des filtres, nettoyage fréquent de l'appareil, etc.

QUE FAIRE POUR **MES APPAREILS ÉLECTRO-MÉNAGERS** ?

Pour les lave-vaisselles, il faudra **poursuivre le remplissage en sel,** mais la fréquence sera fortement diminuée.

SOCIÉTÉ DES EAUX DE L'OUEST PARISIEN
POUR TOUT CONTACT :

TELEPHONE : 0 977 409 436
du lundi au vendredi
de 8h a 19h
et le samedi de 8h a 13h
prix d'un appel local depuis un poste fixe

URGENCES : 0 977 429 436
24H/24H
prix d'un appel local depuis un poste fixe

COURRIER :
SEOP
Service client -TSA 70001
54528 LAXOU CEDEX

INTERNET : www.seop.fr

5.5.1.5 La participation à des actions d'éducation à l'environnement

La SEOP est par ailleurs partenaire depuis de nombreuses années du Cycle d'Education à l'Environnement animé chaque année par l'Association Yvelines Environnement, qui récompense la participation des enfants via la réalisation individuelle ou collective d'une œuvre.

5.5.1.6 Les relations média

PRESSE

SEOP
Société des Eaux de l'Ouest Parisien

PRESS BOOK 2016

SMGSEVESC

Toutes les Nouvelles
20 janvier 2016

Versailles et sa région

VIE QUOTIDIENNE.

L'eau : facture en baisse, goût en hausse

Une facture en baisse et un meilleur goût pour l'eau qui coule du robinet. Voici à quoi peuvent s'attendre les Versaillais en ce début d'année. Le prix de l'eau potable, délivrée par le SMGSEVESC, baisse. Et le montant de l'abonnement va être divisé par deux. Au total, les Versaillais devraient voir une économie moyenne d'environ 15% à partir de 2016 sur leur facture. Mais tous ne seront pas impactés de la même manière. Car dans la Cité royale, les habitants ne sont pas tous égaux devant l'eau !

Le SMGSEVESC gère l'activité de production et de distribution en eau potable pour tout Versailles. Mais trois syndicats différents gèrent la collecte, le transport et le traitement des eaux usées et pluviales, c'est à dire l'assainissement, qui intervient également dans la facture finale (lire ci-dessous).

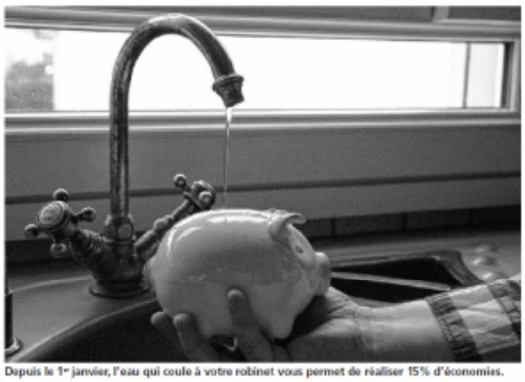
Trois syndicats d'assainissement

D'où une différence de prix. Le Smarov (Syndicat mixte d'assainissement de la région ouest de Versailles) gère environ 50% des foyers Versaillais. Le SIAVRM (Syndicat intercommunal d'assainissement de la vallée du ru de Marivel) comprend environ 40% des habitants (principalement dans les quartiers de Montreuil, Porchefontaine et Jussieu) ; enfin, le SIAVB (Syndicat intercommunal pour l'assainissement de la vallée de la Bièvre) a, lui, la charge de 10% des foyers, surtout ceux de Satory. Tous ces syndicats sont "chapeautés" par l'Etaso (Etablissement territorial et assainissement Seine Ouest), une structure administrative.

C'est pour cela que tous les Versaillais ne paient pas la même chose. Car dans la facture, se cumulent l'eau potable mais aussi le traitement des eaux usées (assainissement) ; une part qui ne cesse de progresser.

Assainissement en hausse

A titre d'exemple, entre 2013 et 2014, le prix de l'eau, toutes taxes et redevances comprises, sur la ville de Versailles, a augmenté de 14,2% pour les habitants affiliés au Smarov. Pour le SIAVRM, l'augmentation est de 2% sur la même période, et de 1,7% pour le SIAVB. Des augmentations qui s'expliquent notamment par des investissements, comme la future station d'épuration du Carré Réunion à Saint-Cyr-l'Ecole, ou encore la renaturation du ru de Gally.



Depuis le 1er janvier, l'eau qui coule à votre robinet vous permet de réaliser 15% d'économies.

Comment alors la facture peut-elle avoir baissé ? C'est grâce au prix de l'abonnement, divisé par deux et à la baisse du prix de l'eau potable.

-15% sur la facture

Une décision politique. C'est en renégociant la délégation de service public avec la Sevesc en 2014 que cette réduction a pu s'effectuer. Depuis le 1er janvier 2015, l'exploitation du service de l'eau potable est confiée à la Société des eaux de l'Ouest parisien (SEOP) pour une durée de 12 ans.

«La renégociation du contrat a permis d'obtenir une baisse de prix de 15% de la part eau potable de la facture d'eau : diminution conjointe de la part du délégataire et du coût de l'abonnement», résume Eric Linquier, président du SMGSEVESC. **«Dans ce moment difficile, chaque fois que l'on peut faire baisser la facture, nous le faisons,** estime le maire, François de Mazières, qui a présidé le SMGSEVESC. **Depuis sept ans, nous avons travaillé à la reprise en main du syndicat. Et la concurrence a bien joué lors de l'appel d'offres. Cependant, il faut noter que la partie assainissement est en forte hausse, notamment pour le SMAROV»**

Au-delà de Versailles, c'est tout le territoire couvert par l'opérateur qui est concerné, jusqu'à Trappes, Fontenay-le-Fleury ou encore Bois-d'Arcy.

«La baisse aurait pu être plus importante mais nous avons choisi d'opter pour la décarbonatation pour avoir une eau moins calcaire», poursuit François de Mazières. **«Actuellement, nous sommes à 35 degrés français de teneur en calcaire. Nous allons descendre à 20 degrés**, détaille François Lambert, conseiller municipal spécialiste de la question. **L'eau sera plus douce d'ici un an. Il n'est donc pas nécessaire d'acheter un adoucisseur, il ne sera pas rentabilisé !»**

Reste que si le prix du mètre cube préoccupe tous les ménages, l'eau ne représente en général que 0,6 à 0,8% du budget familial annuel. Une petite goutte…

Florie Cedolin

ALLER PLUS LOIN
www.etaso.fr

Le parcours de l'eau

C'est à Louveciennes que l'eau potable est traitée pour l'ensemble du bassin versaillais.

Avant de couler au robinet ou d'alimenter la machine à laver, l'eau a un grand chemin à parcourir. Elle est d'abord captée dans le milieu naturel, dans la nappe souterraine de Croissy-sur-Seine notamment, qui fournit la principale ressource en eau brute du secteur. Cette nappe est aussi complétée de manière artificielle à partir de l'eau de la Seine. La station de pompage de Bougival relève ensuite l'eau brute grâce à onze forages. L'eau est acheminée vers la station du SMGSEVESC, le syndicat mixte de gestion du service de l'eau de Versailles et Saint-Cloud, située à Louveciennes. Elle devient potable pour ensuite être distribuée aux usagers. L'usine traite jusqu'à 120 000m³ d'eau par jour. 850 kilomètres de canalisation permettent de l'acheminer jusqu'aux utilisateurs.

L'eau usée est ensuite envoyée à la station d'épuration qui correspond à son bassin versant : le Carré Réunion pour le SMAROV et celle d'Achères pour le SIAVRM.

Les eaux usées sont alors dépolluées avant d'être rendues au milieu naturel. Un dernier syndicat intervient, le SMAREG (Syndicat mixte d'aménagement et d'entretien du Ru de Gally) qui est, lui, chargé d'entretenir le milieu naturel, là où l'eau brute est captée.

Comprendre sa facture

BLOC NOTES
SEOP

CONTACTS

PAR INTERNET :
www.seop.fr

PAR TÉLÉPHONE :

PAR COURRIER :

E-FACTURE

SEOP

11 Juin 2015

Facture semestrielle - Service de l'Eau de VERSAILLES

FACTURE	
VOTRE CONSOMMATION ESTIMÉE	24 m³
DISTRIBUTION DE L'EAU	48,88 €
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES	35,39 €
ORGANISMES PUBLICS	15,43 €
NET A PAYER	100,70 €

L'eau, à l'état naturel, est gratuite. C'est le service de l'eau (captage, traitement, distribution de l'eau et collecte des eaux usées) qui a un coût.

La facture d'eau se décompose en trois parties :

Un peu moins de la moitié (46%) concerne la production d'eau potable. Cela englobe les investissements, la maintenance des installations et l'exploitation des usines, comme celle de Louveciennes (lire ci-contre).

Une autre partie (37%) vient de la dépollution des eaux usées, leur transport, stockage, épuration et le retour en milieu naturel.

Enfin, 17% représentent les taxes et redevances destinées à financer les investissements en faveur de l'eau. Cette partie comprend aussi la TVA.

DEUX CHIFFRES

Un euro par jour, c'est le budget moyen quotidien d'une famille de quatre personnes pour l'eau. Deux euros par an : c'est le coût que représente le fait de boire 1,5 litre d'eau du robinet tous les jours.

Toutes les Nouvelles
1er juin 2016

CONSOMMATION.

L'eau sera bientôt adoucie à la source

L'usine d'eau potable de Louveciennes est en cours d'agrandissement avec une nouvelle unité de décarbonatation. Objectif : améliorer la qualité de l'eau tout en baissant les coûts.

Le chantier est titanesque. 2 000 m³ de béton, 160 tonnes d'armatures et un budget de 12 millions d'euros. Une deuxième évolution pour l'usine d'eau potable de Louveciennes qui s'équipe ainsi d'une unité de décarbonatation. Un procédé pour éliminer le calcaire en excès, source de désagrément pour les consommateurs et qui engendre une usure prématurée des équipements, une hausse de la consommation énergétique, des risques de fuite ou encore des irritations des peaux sensibles.

26 communes, 400 000 consommateurs

La lutte contre le calcaire est estimée à 150 € de coûts additionnels par an et par foyer. Vingt-six communes des Yvelines et des Hauts-de-Seine, soit à peu près 400 000 personnes pourront bénéficier de cette eau de meilleure qualité à partir de janvier 2017.

« Les délais sont serrés mais ils seront respectés », affirme Stéphane Cordier, le directeur général adjoint de Suez. **« Nous intervenons sur un existant, ce qui est plus compliqué. Plus de 100 000 m³ d'eau sont traités ici chaque jour. Cette unité va doubler les chiffres du groupe Suez »**, précise le responsable. **« De plus elle est évolutive et pourra répondre aux enjeux qui sont devant nous, comme par exemple l'élimination des micropolluants »**, ajoute-t-il.

L'usine de décarbonatation est la première à être installée sur le département et les résidus de calcaire serviront à l'épandage des productions agricoles. **« Nous allons diminuer de 12 degrés français la dureté de l'eau, la faisant passer de 32 à 20 degrés »**, explique François Bernazeau, le directeur de l'usine.

Seule une partie de l'eau est traitée par décarbonatation pour ensuite être mélangée au reste et atteindre cette teneur en calcium. **« Nous distribuons une des eaux potables la moins chère de France »**, complète

Stéphane Cordier, directeur général adjoint de Suez : « Les délais sont serrés, mais ils seront respectés. »

Eric Flamand, un des représentants du Syndicat mixte de gestion du service de l'eau de Versailles et St-Cloud (SMGSEVESC).

Le contrat de Délégation de service public a en effet été renégocié en 2014. Le coût de l'eau potable est en diminution de 15 % tandis que le coût de son traitement reste en hausse. Concrètement, l'économie est estimée aux alentours de 150 € par an et par foyer grâce au nouveau système. **« La chloration est également plus équilibrée sur le réseau »**, ajoute le membre du SMGSEVESC. **« Et la pression sur les canalisations sera adaptée selon les besoins. »**

Le coût de l'eau potable est en diminution de 15 % tandis que le coût de son traitement reste en hausse. Concrètement, l'économie est estimée aux alentours de 150 € par an et par foyer grâce au nouveau système.

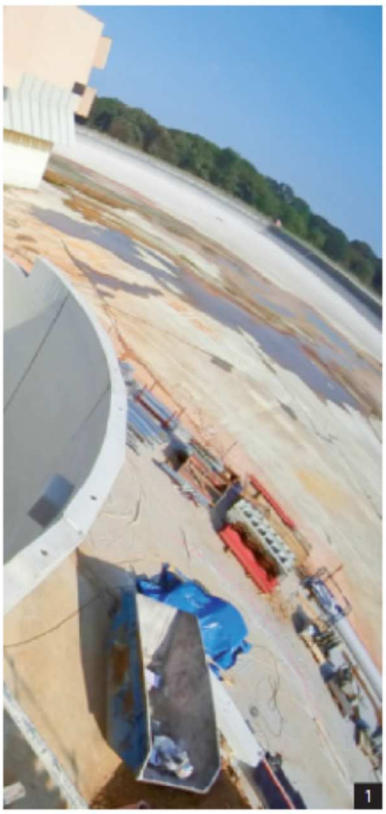
À terme, il ne sera donc plus utile d'adoucir l'eau du robinet car un minimum de calcaire est nécessaire au bon fonctionnement des installations ainsi que pour la santé. Après Louveciennes, deux nouvelles usines seront construites. La première au Mont-Valérien et la seconde à Flins.

Cédric Simon-Lorière

CAYOLA
Novembre 2016

PRÉFABRICATION
DE BASSIN DE PROCESS

L'usine de production d'eau potable de Louveciennes fait l'objet de travaux d'ampleur avec notamment un ouvrage d'abattement du calcaire réduisant de moitié sa teneur dans l'eau distribuée. En complément et à proximité immédiate de cet ouvrage offrant une eau à valeur ajoutée, un nouveau réservoir a été construit pour récupérer une partie de l'eau potable utilisée sur les ouvrages de traitement et auparavant canalisées vers le milieu naturel. La construction de ce réservoir fait appel à la technique Vasio de la société Vigier Génie Civil Environnement.



© Vigier

Fiche d'identité

Maître d'ouvrage : SMGSevesc
Maître d'ouvrage délégué : Seop
Assistant maîtrise d'ouvrage : DTS Lyonnaise des eaux
Coordination SPS : BECS
Entreprises et maître d'œuvre : Groupement Suez Traitement de l'Eau (mandataire), Vigier génie civil environnement et Charles Girard Architecte

La SMGSevesc (Syndicat mixte pour la gestion des eaux de Versailles et Saint-Cloud) est un acteur majeur dans le domaine de la gestion de la production d'eau, de la distribution de l'Ouest parisien avec prêt de 400 000 personnes alimentées en eau potable sur son réseau de distribution. Son usine de production d'eau potable de Louveciennes (gestion déléguée à la Seop, société des eaux de l'ouest parisien) fait l'objet de travaux de grande ampleur. Avec cet ajout de réservoir, la SMGSevesc contribue à la protection de la ressource. Cette eau non perdue, c'est autant d'eau qu'il ne sera pas nécessaire de puiser dans la ressource. Cette opération entre dans le cadre d'une évolution permanente du site de production. Construite dans les années 50, l'usine connaît de régulières mises à niveau techniques ou réglementaires avec notamment une extension de son unité de traitement au début des années 80.
Et actuellement, elle s'équipe d'une unité d'adoucissement collectif. L'idée derrière cette nouvelle structure est de faire baisser drastiquement le niveau de calcaire de l'eau distribuée pour faciliter le quotidien des abonnés. Cela leur permettra d'avoir une eau à un très faible niveau de calcaire pour une somme environ 10 fois inférieure à celle d'un équipement individuel, soit 2 € par mois au lieu de 150 à 300 € par an.

LES EAUX NE SONT PAS JETÉES MAIS TRAITÉES. Les eaux recy- •••

1/ Dans l'usine de production d'eau potable de Louveciennes, un nouveau réservoir a été construit pour récupérer une partie de l'eau potable utilisée sur les ouvrages de traitement et auparavant canalisées vers le milieu naturel.

2/ Avec le procédé Vasio, mis au point par Vigier génie civil environnement, le bassin est constitué d'éléments préfabriqués en béton qui sont maintenus par un système de précontrainte, pour une qualité industrielle et une construction très rapide.

••• cées seront d'abord décantées avant d'être réintroduites dans le circuit de production d'eau potable. C'est pour les stocker et les laisser décanter qu'un nouveau réservoir a été prévu, un ouvrage de Øint. 11,58 m en béton. Une des premières contraintes a été de lui trouver la place nécessaire car il devait se trouver à proximité immédiate de l'unité de décarbonatation. Finalement à moitié enterré et à moitié baigné dans un des réservoirs d'eau brute, il doit aussi faire preuve d'une longévité et d'une étanchéité à toute épreuve. Et comme il est toujours souhaitable d'aller vite sur ce genre de projet, tout en fournissant le produit le plus aboutit possible, la solution a été cherchée du côté de l'entreprise Vigier Génie Civil Environnement. Vieille de 68 ans, elle est basée en Dordogne et rayonnait dans sa région d'origine jusqu'à ce qu'elle invente et mette au point le concept Vasio. Empruntant son nom à celui de la déesse romaine de la source, ce procédé met à profit les atouts du béton préfabriqué et sa qualité de fabrication usine, dans la création de réservoir aux formes variées. Une idée astucieuse qui lui vaudra d'être lauréate lors du Salon des maires et des collectivités 2014.

LE PROCÉDÉ VASIO MISE SUR LA QUALITÉ ET LA SIMPLICITÉ POUR SÉDUIRE. Il permet de réaliser des ouvrages de génie civil, de type réservoir ou station de traitement d'eau, uniquement en éléments préfabriqués. Il a pour objectif d'offrir une qualité de réalisation bien supérieure aux techniques traditionnelles de béton coulé en place et de banches. La première étape demeure l'incontournable réalisation de fondations adaptées au terrain. Dans le cas présent, il aura fallu mettre en place de micropieux pour stabiliser le sol qui n'était pas assez stable. Ensuite, intervient l'aspect le plus symbolique de Vasio : la pose des panneaux constitutifs du réservoir. Ici, il en aura fallu 16 d'une hauteur de 7 m. Ces éléments sont fabriqués en usine et coulés dans des moules horizontaux spécifiques posés sur des tables vibrantes. Une façon de s'assurer d'avoir un béton parfaitement homogène alors que les aiguilles vibrantes, utilisées lors d'une utilisation de béton coulé en place, peuvent parfois être à la peine pour se frayer un chemin dans les ferraillages toujours plus denses demandés par les Eurocodes. On se retrouve donc avec des critères de qualité industrielle appliqués à un ouvrage bâti. C'est aussi, contrairement au coulé en place, un bon moyen de s'affranchir des contraintes climatiques du site.

LES PANNEAUX SONT TRANSPORTÉS ET LIVRÉS PAR CAMIONS. Ils sont ensuite positionnés par une grue mobile et maintenus parfaitement verticaux provisoirement par des étais. Chaque panneau dispose, en pied, d'armatures spécifiques qui permettront la connexion avec le radier en étant coulées dedans. Sur la tranche de chaque panneau, on peut voir des trous. Ils correspondent aux gaines dans lesquels passeront les câbles de précontrainte servant à l'assemblage final. C'est d'ailleurs là toute l'astuce du procédé Vasio : utiliser des panneaux en béton de haute qualité et les assembler fermement par précontrainte pour assurer une étanchéité sans faille. La clé de voûte du système est le panneau bossage dont la forme particulière lui permet de recevoir les ancrages néces-

Les eaux recyclées sont d'abord décantées avant d'être réintroduites dans le circuit de production d'eau potable. C'est pour les stocker et les laisser décanter qu'un nouveau réservoir a été prévu, un ouvrage de Øint. 11,58 m en béton.

La clé de voûte du système Vasio est le panneau bossage dont la forme particulière lui permet de recevoir les ancrages nécessaires à la mise en tension de câbles.

saires à la mise en tension de câbles. Ces derniers ne sont insérés dans leurs gaines qu'une fois tous les panneaux constitutifs du bassin mis en place. Cette véritable ceinture du réservoir est une précontrainte par post-tension. Mais elle n'est appliquée qu'une fois le radier coulé. C'est d'ailleurs la seule opération de la création d'un réservoir Vasio qui fasse appel à du béton coulé en place mais elle permet, on l'a vu, d'intégrer les armatures de pieds de panneaux pour en faire un ensemble totalement solidaire. C'est après la réalisation du radier que les câbles de précontrainte sont mis en tension au moyen de vérins hydrauliques. Étanchéité et stabilité de l'ouvrage dépendent de cette étape.

UNE FOIS LE RÉSERVOIR ASSEMBLÉ ET LA PRÉCONTRAINTE INSTALLÉE, IL EST POSSIBLE D'INSTALLER UN COUVERCLE AU RÉSERVOIR. C'est le cas pour le chantier du SMGSevesc et de son délégataire, la Seop. Une étape essentielle pour la sécurité mais également pour l'intégration du réservoir qui servira de point de vue sur les bassins d'eau brute lors d'un circuit de visite. Les dalles qui forment le plafond du réservoir sont en béton préfabriqué. Ici, il s'agit de 2 prédalles qui prendront appuis sur 2 poutres, puis seront recouvertes d'une dalle de compression en béton désactivé afin de se fondre dans l'esthétique globale du projet pensée par le cabinet Charles Girard Architecte. La solution proposée par Vigier était en concurrence avec la technique traditionnelle du béton coulé en place mais le prix et la rapidité de mise en place ont fait pencher la balance du côté de Vasio. Et il n'aura fallu que 4 mois à Vigier génie civil environnement, pour passer de la réception l'ordre de service à la réalisation du réservoir, ce qui comprend la conception, la réalisation et l'installation. On notera un autre atout de cette solution usine : la réalisation des ouvertures ménagées pour les branchements d'arrivée et de sortie d'eau. Rien n'est fait sur chantier. Tout est effectué lors de la réalisation des panneaux pour un résultat sans défaut. Et là encore, le souci de la qualité profite pleinement à la durabilité de l'ouvrage et à son étanchéité. Pour ce réservoir qui est une optimisation technique du rendement de l'usine de traitement, la SMGSevesc et la Seop ont décidé de faire appel à une technique innovante et gage de durabilité, pour le bénéfice de ses abonnés.

S. B.

Ville d'Avray Infos - Journal Municipal
Novembre 2016

CONSOMMATION

A VILLE-D'AVRAY, LA QUALITÉ DE NOTRE EAU POTABLE RENFORCÉE EN 2017

La dureté de l'eau en Ile-de-France, causée par un excès de calcaire, provient de la nature des couches géologiques du Bassin parisien dans lesquelles elle est puisée. Cet excès crée des nuisances et des surcoûts dans le traitement de l'eau (voir encadré) ; c'est pourquoi le Syndicat Mixte pour la Gestion du Service des Eaux de Versailles et Saint-Cloud (SMGSEVESC) a décidé la construction d'une usine de **décarbonatation de l'eau** pour adoucir l'eau livrée aux consommateurs.

COMMENT OBTIENDRA-T-ON CE RÉSULTAT ?

- L'usine de décarbonatation collective construite en ce moment à Louveciennes va extraire par décantation le calcaire excédentaire, en en atténuant ainsi significativement les inconvénients ;
- Néanmoins, l'eau fournie conservera un taux de calcium et de magnésium suffisant, conformément aux recommandations des autorités sanitaires.

UNE EAU PLUS CLAIRE AVEC DES ÉCONOMIES ET UN PRIX DE L'EAU EN BAISSE

Les consommateurs bénéficieront d'un réel confort et réaliseront en moyenne par foyer 200 euros d'économies annuelles grâce à :

- un moindre besoin de sel adoucissant,
- une économie d'énergie pour chauffer l'eau,
- des durées de vie prolongées des chaudières, chauffe-eau et autres équipements électriques,
- une réduction significative de l'assèchement de la peau et du dépôt de tartre.

LES INCONVÉNIENTS D'UN EXCÈS DE CALCAIRE DANS L'EAU

Même s'il n'a pas d'impact sur la santé, il est source de nombreux **désagréments pour les usages domestiques :** vieillissement prématuré des appareils électroménagers, surconsommations énergétiques, assèchement de la peau, traces et dépôts de tartre...
Une eau très calcaire a également un impact plus global sur le réseau de distribution d'eau, du fait de l'entartrage et du colmatage progressifs des canalisations, ce qui peut nécessiter leur remplacement anticipé.

EXPOSITION
Une eau bientôt moins calcaire à Ville-d'Avray
Venez découvrir tous les bénéfices de cette amélioration à l'exposition présentée au Colombier du 12 au 23 décembre prochain. Entrée libre.

Rappelons que **le prix de l'eau potable distribuée a baissé de 15 %** depuis la mise en place de la nouvelle délégation de service public en janvier 2015, incluant cette décarbonatation (pour mémoire, la facture d'eau reçue se décompose en : 1/3 pour l'eau potable, 1/3 pour l'assainissement et 1/3 en taxes diverses).

DES RETOMBÉES POUR L'AGRICULTURE

Le calcaire extrait sera épandu dans les sols agricoles qui ont besoin de rééquilibrer leur pH. Une cinquantaine de communes des Yvelines est pressentie pour recevoir un amendement calcique, grâce aux 4000 tonnes de calcaire environ qui seront récupérées chaque année à Louveciennes.

Le journal Vaucresson - Journal Municipal
Novembre / Décembre 2016

Le journal N°17

vaucresson.fr / Novembre-Décembre 2016

VAUCRESSON

P.3 | LA POSTE
• RÉORGANISATION
À partir du 16 janvier 2017

P.5 | PLU
• APPROBATION
Par le Conseil de territoire

P.6 | TRAVAUX
• CŒUR DE VILLE
L'opérateur est choisi

Une eau plus douce en 2017

L'unité de décarbonatation de Louveciennes va fournir une eau moins calcaire à 26 communes dont Vaucresson.

Virginie MICHEL-PAULSEN
Maire de Vaucresson

Chers Vaucressonnais,

L'État ne cesse de diminuer ses dotations aux communes, d'augmenter les péréquations et de complexifier l'organisation territoriale. En quatre ans, Vaucresson a subi une baisse de la DGF (Dotation Globale de Fonctionnement) de 617 283 €, parallèlement à une hausse considérable des montants des Fonds de Péréquation (FPIC et FSRIF), 1,7 million d'euros pour 2016, soit une baisse de capacité financière de 2 300 000 € pour la commune.
Au prix d'une gestion saine et efficace, la Ville a réussi à absorber cette ponction d'une ampleur inédite imposée par l'État sans hausse des taux d'imposition et sans réduction des investissements. Mais les marges de manœuvre sont de plus en plus réduites. 2016 est la première année où le budget reçoit moins de l'État qu'il ne lui en a versé. Il faut rappeler que le ratio des dépenses de fonctionnement par habitant n'est que de 1 078 € à Vaucresson, soit le plus bas des 11 communes de Paris Ouest La Défense.
Nous avons heureusement anticipé et dégagé un autofinancement pour rénover le centre-ville. Les travaux avancent place de la gare, boulevard de la République et place Jean-Salmon-Legagneur. Nous avons fait le choix, avec le Conseil départemental, de concentrer ces chantiers sur un an pour limiter les nuisances et faire des économies. Nous comptons sur le civisme et la compréhension des habitants pour passer ce cap difficile.
À la demande des commerçants, les travaux place de la Gare et boulevard de la République seront suspendus entre le 15 décembre et le 9 janvier pour ménager la trêve de Noël.
Vous assurant de notre dévouement pour notre chère ville, je vous souhaite d'excellentes fêtes de fin d'année.

Très amicalement,

V.Michel-Paulsen

Vieillissement prématuré de l'électroménager, surconsommations énergétiques, assèchement de la peau, traces et dépôts de tartre... Même si le calcaire n'a pas d'impact sur la santé, les désagréments domestiques sont nombreux. 88 % des consommateurs (1) de l'Ouest parisien se sont déclarés favorables à une solution collective de décarbonatation de l'eau. Le SMGSEVESC a donc mis en œuvre une unité de décarbonatation pour fournir **une eau adoucie à 400 000 Franciliens dès janvier 2017.**

Une eau bonne à boire

L'eau provient d'une nappe souterraine à Croissy-sur-Seine, dans la craie fissurée. La décarbonatation consiste à retirer environ 50 % du calcaire en augmentant le pH de l'eau avec un réactif alcalin. L'eau ainsi décarbonatée est totalement potable, elle conserve ses minéraux, comme le calcium et le magnésium, conformément aux recommandations des autorités sanitaires.

Moins calcaire, sans surcoût

Les usagers réaliseront environ 150 € d'économies annuelles par foyer : moindre consommation de sel adoucissant, diminution des consommations énergétiques pour chauffer l'eau, durée de vie prolongée des équipements, réduction significative de l'assèchement de la peau et du dépôt de tartre. La mise en fonctionnement de cette unité est **sans impact sur le prix de l'eau.**

Que faire de son adoucisseur ?

Les adoucisseurs peuvent être débranchés à partir de janvier (2) ou conservés en modifiant le réglage. Il conviendra de suivre les indications des notices sur la correction de dureté pour maintenir une dureté de l'ordre de 15 °f minimum dans le réseau domestique, et sur la fréquence de recharge en sel de régénération avec trois fois moins de calcium à enlever.

Que faire pour les appareils électroménagers ?

Il est conseillé d'adapter la fréquence de remplacement des filtres des cafetières filtrantes, de nettoyage des appareils, de remplissage en sel du lave-vaisselle, le dosage de la lessive, etc.

La décarbonatation : une solution collective à une préoccupation du quotidien.

(1) Ifop group 2013
(2) Calendrier disponible fin 2016 sur eteso.fr

Pour en savoir plus :
eteso.fr et seop.fr

Rendez-vous à retenir

THÉÂTRE

« Le cas Martin Piche » : on rit beaucoup, on se prend au jeu ! P.15

VENDREDI 2 DÉCEMBRE 20h30

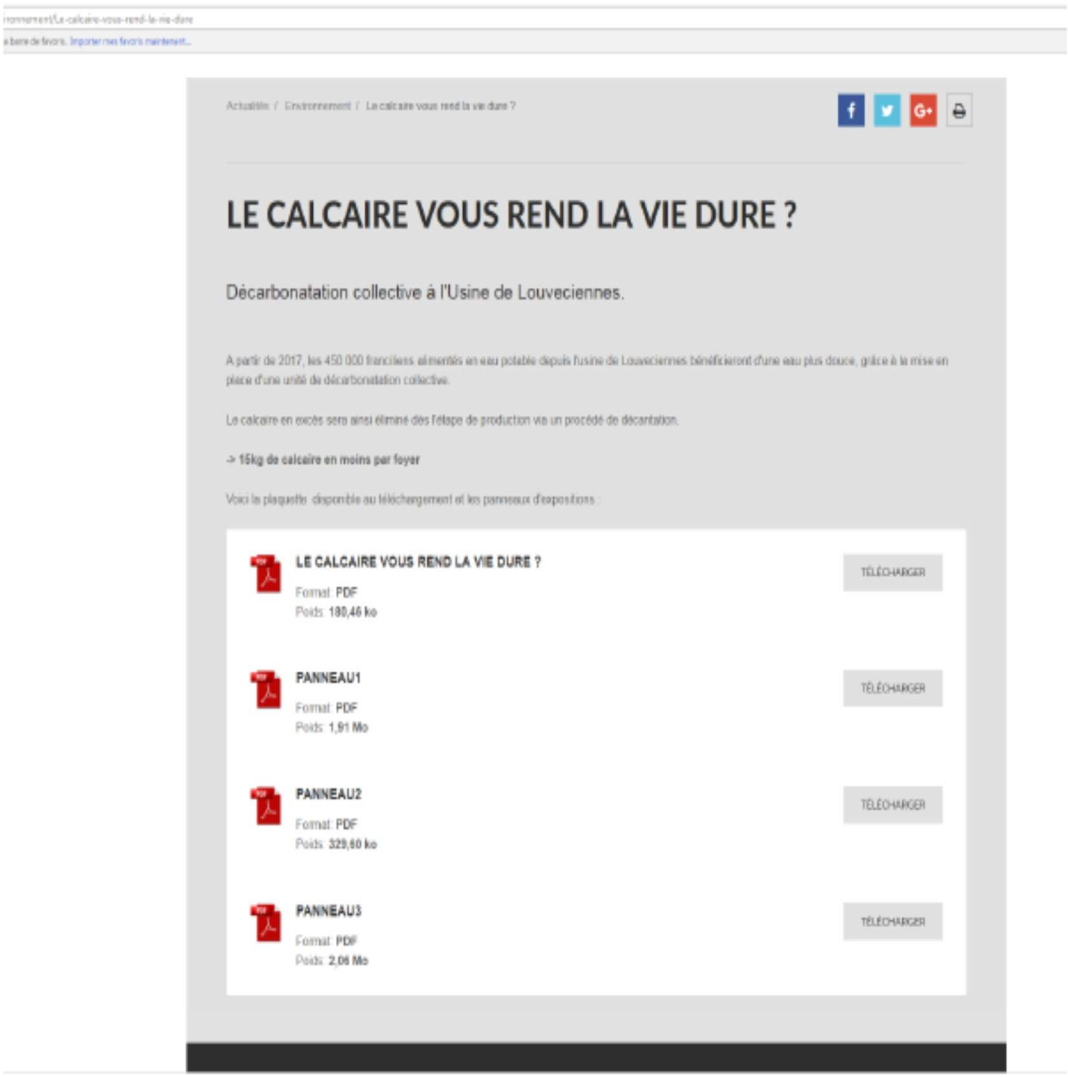
SPECTACLE FAMILIAL

« Le titre est dans le coffre » : un vaudeville clownesque pour petits et grands. P.15

MERCREDI 7 DÉCEMBRE 15h

WEB

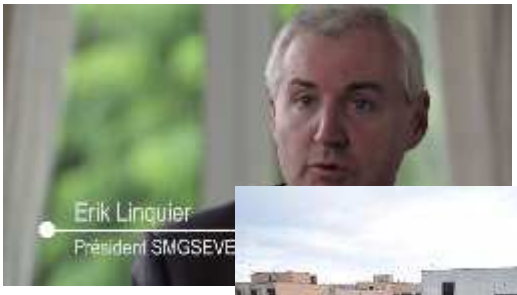
Site internet Fontenay-le-Fleury



Vidéos

Force est de constater qu'aujourd'hui la communication envers le grand public s'inscrit tout particulièrement dans le digital, nous avons mis en place deux vidéos :

1. Vidéo de Teasing présentant le projet



par jour pendant vidéo verra le décarbonatation sont transmises personnalisée.

2. Mise en place d'un système de Time lapse :

Nous avons installé sur le chantier un appareil photo programmé pour prendre 4 photos 18 mois. Mis en place en novembre 2015, la jour lors de l'inauguration de l'unité de collective au printemps prochain. Les photos en temps réel sur une interface dédiée et

Photo du 19/10/16 à 15h23

5.5.2 Aquassistance : l'association de solidarité

Aquassistance est l'association de solidarité internationale des personnels de SUEZ. Elle apporte une aide aux populations en difficulté dans les domaines de l'eau, de l'assainissement et des déchets.

Depuis maintenant 22 ans, Aquassistance met à disposition de ces populations l'expertise de ses membres bénévoles, ainsi que des moyens matériels. Elle intervient sur des projets d'aide au développement et en situation d'urgence.

L'équipe Aquassistance de l'entreprise régionale Paris Seine Ouest

6 | glossaire

Copyright : William Daniels

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
  Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**
  Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

- **Abonnement**
  L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

- **Accessoires**
  Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**
  Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **Autorité organisatrice**
  Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

- **Branchement eau**
  Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

- **Conduite d'adduction**
  Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.

- **Conduite principale**
  Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
  Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, …) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Compteur**
  Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**
  Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

- **Détendeur**
  Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

- **Disconnecteur**
  Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**
  Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

H

- **Habitant**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

- **Habitant desservi**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit 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

- **Indice linéaire de perte (ILP)**
  ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
  L'unité est en m3/km/j)

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**
  ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366
  ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m3/km/j).

L

- **Linéaire de réseau de desserte**
  Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

M

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**
  Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

N

- **Nombre d'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.

P

- **Perte apparente**
  Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, …).

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**
  Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

- **Prélèvement**
  Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Pré-localisation**
  Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la pré-localisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la pré-localisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**
  Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

R

- **Réclamation**
  Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Regard**
  Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**
  Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+ volume vendu en gros)/ (volume produit+ volume acheté en gros)
  Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit) + volume consommateur sans comptage+ volume de service réseau+ volume vendu en gros)/(volume MED+ volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**
  Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**
  Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

S

- **Stabilisateur d'écoulement**
  Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**
  Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelle que soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

V

- **Vanne**
  Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

- **Vidange**

Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

- **Ventouse**
  Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

- **Volume comptabilisé**
  Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, …), qu'ils soient facturés ou non.

- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**
  Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

- **Volume consommé autorisé**
  Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

- **Volume exporté**
  Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit.

- **Volume importé**
  Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit.

- **Volume livré au réseau (VLAR)**
  Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit.

- **Volume prélevé**
  Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

- **Volume produit**
  Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

- **Volume de service production**
  Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

- **Volume de service du réseau**
  Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

- **Volume mis en distribution (VMED)**
  Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
  Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**
- Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurant (bouche à clé, tampon, regard).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

  Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre

de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :
- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des 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 transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)
- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  . existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
  . la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).

- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

- **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.
Formule = (volume consommé autorisé+ volume exporté)/(volume produit+ volume importé)

- **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

- **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+ volume comptabilisé non domestique (facultatif)

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

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

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+ nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

7 | annexes

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

7.2 Annexe 2 : Nombre de branchements par diamètre et par commune au 31 décembre 2016

7.3 Annexe 3 : Nombre de compteurs par commune et par diamètre au 31 décembre 2016

7.4 Annexe 4 : liste détaillée des consommateurs 2016 de plus de 6000 m^3/an

7.5 Annexe 5 : linéaire des canalisations par commune ; diamètre ; matériau et par âge - linéaire des canalisations par diamètre ; matériau et par âge au 31 décembre 2016.

7.6 Annexe 6 : détail des fuites apparues en 2016

7.7 Annexe 7 : liste détaillée des compteurs renouvelés en 2016

7.8 Annexe 8 : fiches de suivi des équipements de prélèvement du Champ captant de Croissy sur Seine

7.9 Annexe 9 : bilan détaillé des dégrèvements accordés en 2016

7.10 Annexe 10 : Pyramide des âges du parc compteurs au 31 décembre 2016

7.11 Annexe 11 : Liste des branchements neufs réalisés en 2016 par entreprise intervenante

7.12 Annexe 12 : bilan du renouvellement des canalisations

7.13 Annexe 13 : Bilan des renouvellements des installations

7.14 Annexe 14 : Indicateurs de performance de l’arrêté du 02 mai 2007

7.15 Annexe 15 : Les détails sur les volumes 2016

7.16 Annexe 16 : Les analyses de la qualité de l’eau

7.17 Annexe 17 : Les factures 120 m³

7.18 Annexe 18 : le récapitulatif tarifaire des factures 120 m³

7.19 Annexe 19 : Le renouvellement des branchements

7.20 Annexe 20 : Le renouvellement des vannes et autres appareils du réseau

7.21 Annexe 21 : Les comptes de flux financiers

7.22 Annexe 22 : Les tarifs 2016

7.23 Annexe 23 : Reportage photographique du projet de décarbonatation

7.24 Annexe 24 : l’état des lieux des ascendantes de Bougival

SEOP
Société des Eaux de l'Ouest Parisien

LDE

Les Clayes sous Bois

l service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2016

(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)
Version 2

LES CLAYES SOUS BOIS

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 8
1.3 Les indicateurs de performance 9
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 10
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL 10
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 11
1.4 Les évolutions réglementaires 12
1.5 Les perspectives 13

2 | Présentation du service 15

2.1 Le contrat 17
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat 18
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat 18
2.2.2 La gestion de crise 19
2.2.3 La relation clientèle 19
2.3 L'inventaire du patrimoine 21
2.3.1 Le système d'eau potable 21
2.3.2 Les biens de retour 21
2.3.3 Les biens de reprise 25

3 | Qualité du service 27

3.1 Le bilan hydraulique 29
La nature des ressources utilisées 29
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable 29
3.1.2 Les volumes prélevés 29
3.1.3 Les volumes mis en distribution année civile 30
3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève 30
3.1.5 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007) 31
3.1.6 L'ILC et rendement grenelle 2 34
3.2 La qualité de l'eau 35
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau 35
3.2.2 Le plan vigipirate 37
3.2.3 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 38
3.3 Le bilan d'exploitation 39
3.3.1 Les contrôles réglementaires 41
3.3.2 Le nettoyage des réservoirs 41
3.3.3 Les autres interventions sur les installations 42
3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution 44
3.3.5 La recherche des fuites 46
3.3.6 Les interventions en astreinte 46
3.4 Le bilan clientèle 48
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle 48
3.4.2 Le nombre de clients 48
3.4.3 Les volumes vendus 50
3.4.4 La typologie des contacts clients 50
3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients 51
3.4.6 L'activité de gestion clients 51
3.4.7 La relation clients 52
3.4.8 L'encaissement et le recouvrement 55
3.4.9 Le fonds de solidarité 56
3.4.10 Les dégrèvements 56
3.4.11 La mesure de la satisfaction client 57
3.4.12 Le prix du service de l'eau potable 58

4 | Comptes de la délégation 65

4.1 Le CARE ... 66
4.1.1 Le CARE ... 67
4.1.2 Le détail des produits ... 68
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration ... 69
4.2 La situation des biens et des immobilisations ... 77
4.2.1 La situation sur les installations ... 77
4.2.2 La situation sur les canalisations ... 78
4.2.3 La situation sur les compteurs ... 79
4.2.4 La situation sur les équipements de télérelève ... 79
4.2.5 Suivi du fonds contractuel ... 79

5 | Votre délégataire ... 83

5.1 Notre organisation ... 86
5.1.1 L'entreprise régionale ... 86
5.1.2 Nos implantations ... 87
5.1.3 Nos moyens logistiques ... 87
5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale ... 88
5.2 La relation clientèle ... 89
5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients ... 89
5.2.2 La gestion des courriers ... 89
5.2.3 Le site internet et l'information client ... 89
5.2.4 L'entité de gestion client ... 92
5.3 Notre système de management ... 93
5.4 Notre démarche développement durable ... 96
5.4.1 Des exemples d'application dans le cadre du contrat ... 98
5.4.2 Agir en faveur de la biodiversité ... 100
5.5 Nos offres innovantes ... 102
5.5.1 Notre organisation VISIO ... 102
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation ... 103
5.6 Nos actions de communication ... 105
5.6.1 Les actions de communications pour votre Entreprise Régionale ... 105
5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France ... 107

6 | Glossaire ... 109

7 | Annexes ... 121

7.1 Synthèse réglementaire ... 123
7.2 Inventaire des canalisations ... 140
7.3 Branchements par nature ... 141
7.4 Pyramide compteurs ... 142
7.5 Liste des réclamations ... 143
7.6 Délai de réponses courriers ... 144

1 | Synthèse de l'année

1.1 L'essentiel de l'année

PRODUCTION

L'eau produite et distribuée sur la commune des Clayes-sous-Bois a fait l'objet de 85 analyses issues du contrôle sanitaire et de la surveillance de l'exploitant. 100% des analyses bactériologiques et physico-chimiques ont été conformes au Code de la Santé Publique..

L'exploitation des ouvrages de production et de stockage se déroule dans de bonnes conditions. SUEZ Eau France a réalisé au total 146 interventions d'exploitation et de maintenance sur les ouvrages dont 27 interventions correctives incluant 7 interventions en astreinte.

Les faits marquants de l'année ont été :

- Le lavage annuel du réservoir « des Pinsons » aucun défaut structurel n'a été relevé. Le lavage de « L'Averdin » prévu en décembre a été reporté au début février 2017 après les travaux dans la cuve (mise en place du nouveau clapet-robinet à flotteur & remplacement de la conduite);

- Le forage des Tasses a été exploité à hauteur de 10% du volume livré au réseau

- Les principaux travaux sur les ouvrages ont été :

    - Réservoir de L'Averdin
        - Renouvellement vanne DN100 + pompe de vidange
        - Création d'un poste de mesure en continu du chlore
        - Repérage vannes arrivée & départ pour mise à jour des plans
        - Renouvellement de l'ensemble clapet-robinet à flotteur & conduite – fin du chantier en 2017

    - Réservoir Les Pinsons
        - Renouvellement de la pompe doseuse de chlore
        - Création d'un poste de mesure en continu du chlore

DISTRIBUTION

Nos équipes ont réalisé 1279 interventions (en forte baisse par rapport à 2015, année de déploiement de la télérelève) dont :

8 réparations de fuites sur branchement
3 réparations de fuites sur canalisation
12 interventions en astreinte
18km de recherche de fuites

Au 31 décembre 2016, le parc compteurs de la commune des Clayes sous Bois est équipé à 93.5% de la technologie de la télérelève ainsi que de 6 récepteurs..

Nous avons finalisé la mise en place de la sectorisation qui est maintenant pleinement opérationnelle.

Enfin, nous avons déployé 120 prélocalisateurs de fuites au premier trimestre 2016.

1.2 Les chiffres clés

4 362 clients desservis

759 001 m3 d'eau facturée

61,6 km de réseau de distribution d'eau potable

5,94 m3/km/j de pertes en réseau

85,1 % de rendement du réseau de distribution

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

3 réparations fuites sur canalisations

8 réparations fuites sur branchements

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m^3 sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, 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 apparait 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 septembre.

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007

Thème	Indicateur	2016	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	17 959	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	4 362	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	61,6	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,28	€ TTC/m³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	85,1	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	104	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,29	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	90	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	6,15	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	5,94	m³/km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	4	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	- 0,00267	Euros par m³ facturés	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL

Thème	Indicateur	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	2,98	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	94,34	%	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	**Indicateur**	**2016**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	13,53	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,48	%	A

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	**Indicateur**	**2016**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit national :

- Transposition de la directive européenne « concessions » : ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession
- Application de l'ordonnance « marchés publics » : décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin II »)
- Ouverture des données numériques dans les délégations de service public : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Réforme de l'évaluation environnementale : ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes
- Obligation de faire figurer le prix du litre d'eau sur la facture à compter du 1er janvier 2017 : arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable…) est jointe en annexe.

1.5 Les perspectives

Le principal changement en 2017 sera l'arrêt du Forage des Tasses en conjonction avec la mise en service du traitement de décarbonatation sur l'usine de Louveciennes.

En termes de travaux, il est prévu le renouvellement de l'ensemble clapet et crépine sur les deux réservoirs des Pinsons.

Exploitation au quotidien de la sectorisation et des prélocalisateurs de fuites grâce à l'outil AQUADVANCED.

2 | 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	01/08/2014	30/06/2024	Affermage
Avenant n°01	24/06/2016	30/06/2024	Intégration au SMGSEVESC

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

La direction

Gilles Boulanger
Directeur de la Région
Paris Seine Ouest

Dimitri Langhade
Directeur de l'Agence Yvelines
Portes de l'Eure

Laure Bories
Responsable contrats Agence
Yvelines Portes de l'Eure

L'agence Eau Potable

Jérôme Savio
Chef d'agence

Emmanuel Kessler
Responsable d'exploitation

Sébastien Casano
Responsable techniciens

Eric Garcia
Responsable travaux

Pascal Poux
Responsable activité poteaux
et bornes incendies

Les services supports

Khalid Laanait
Responsable clientèle

Thierry Quilliard
Responsable communication

Cécile Bernier-Douwens
Responsable QSE

2.2.2 La gestion de crise

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

- Unités mobiles de traitement,
- 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.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Une organisation préétablie du management de la crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides.

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.

2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DES CLIENTS**

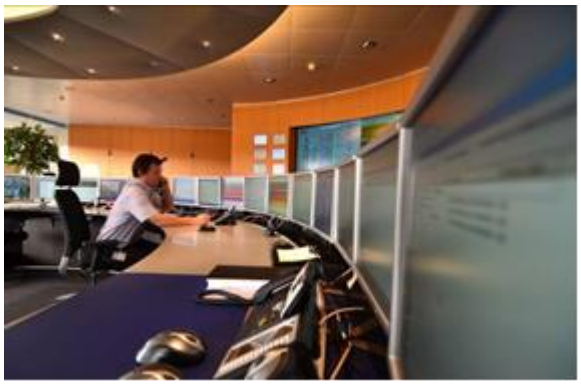
Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre de Relation Clientèle permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation 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 : 0 977 408 408 APPEL NON SURTAXE

Pour toutes les urgences techniques : 0 977 401 123 APPEL NON SURTAXE

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

Afin de contrôler 24h/24h le fonctionnement de la station / du réseau / des équipements, SUEZ Eau France procède à la télésurveillance des paramètres critiques de l'installation.



En cas de défaut ou d'anomalie, une alarme apparaît sur le superviseur central situé au Pecq. A la suite de ce signal, le télécontrôleur peut prévenir et mobiliser si nécessaire le personnel d'astreinte.

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.

Ce dispositif permet d'accroître significativement la réactivité des équipes en cas d'urgence et d'apporter une réponse immédiate à toute défaillance.

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.

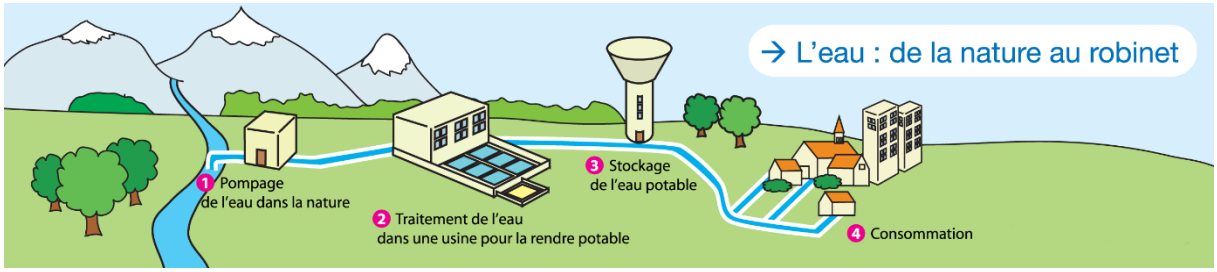
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

- 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'eau potable



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 la Délégation de Service Public, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés et réalisés par l'exploitant.

- **LES RESSOURCES**

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

Inventaire des ressources

Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
LES CLAYES-SOUS-BOIS	Les Clayes sous Bois - Forage les tasses	1987	300	m³/j

- **LES CHÂTEAUX D'EAU ET RÉSERVOIRS**

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Volume utile**	**Unité**
LES CLAYES-SOUS-BOIS	Les Clayes sous Bois - Réservoir 2*500m³ - Les pinsons		1 000	m³
LES CLAYES-SOUS-BOIS	Les Clayes sous Bois - Réservoir 2 000m³ - L'averdin chemin aux boeufs		2 000	m³

- **LES CANALISATIONS**

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Diamètre / Matériau	**Fonte**	**PE**	**Amiante ciment**	**PVC**	**Acier**	**Béton**	**Autres**	**Inconnu**	**Total**
<50 mm	-	28	-	82	-	-	-	0	109
50-99 mm	16 740	3 884	-	1 995	-	-	-	0	22 619
100-199 mm	25 778	-	-	330	-	-	-	9	26 117
200-299 mm	9 483	-	-	-	-	-	-	-	9 483
300-499 mm	3 318	-	-	-	-	-	-	-	3 318
Total	55 318	3 912	-	2 407	-	-	-	9	61 646

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. 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.

Les variations sur les canalisations	
Motif	**ml**
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	61 669
Régularisations de plans	10
Renouvellements pose	212
Renouvellements dépose	245
Situation actuelle	61 646

- **LES ACCESSOIRES DE RÉSEAU**

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Désignation	**2016**
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2
Equipements de mesure de type compteur	9
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	143
Vannes	570
Vidanges, purges, ventouses	47

- **LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant présente le nombre total de branchements au 31 décembre de l'année d'exercice :

Les branchements			
Type branchement	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Branchement eau potable total	4 294	4 283	- 0,3%

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	**Descriptif**	**2016**
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	**Descriptif**	**2016**
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	14
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	29
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d''eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d''eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d''un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d''un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d''une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	60
TOTAL (indicateur P103.2B)	**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable**	**104**

2.3.3 Les biens de reprise

Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

- **LES COMPTEURS**

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

Les compteurs (nombre)			
Diamètre	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
12 à 15 mm	3 876	3 887	0,3%
20 à 40 mm	576	567	-1,6%
>40 mm	36	35	-2,8%
Total	4 488	4 489	0,0%

- **LES ÉQUIPEMENTS DE TÉLÉRELÈVE**

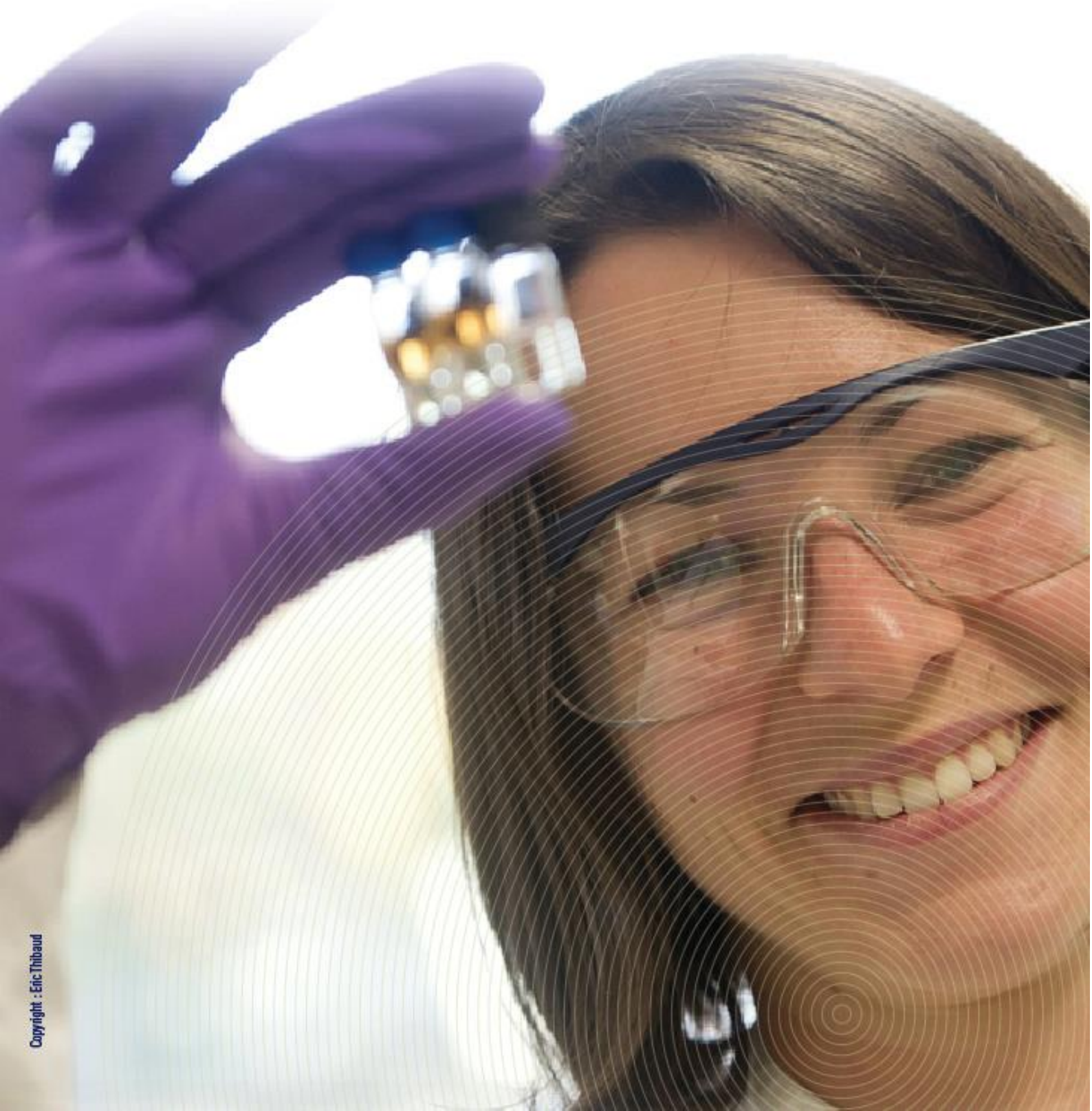
LES CLAYES SOUS BOIS TELERELEVE						
	Parc compteurs	Compteurs équipés		Compteurs captés		Récepteurs
	Nombre	Nombre	%	Nombre	%	Nombre
Commune des Clayes sous Bois	4489	4197	93,50%	3547	84,5%	6

Au 31 décembre 2016, le parc compteurs de la commune des CLAYES SOUS BOIS est équipé à 93,5% de la technologie de la télérelève soit 4197 compteurs dotés d'émetteurs.

6 récepteurs sont déployés sur la commune pour capter les index.

Au 31 décembre 2016, 3547 compteurs sont captés soit 84,5% du parc de compteurs équipés ou 79% du parc compteurs global."

3 | Qualité du service



3.1 Le bilan hydraulique

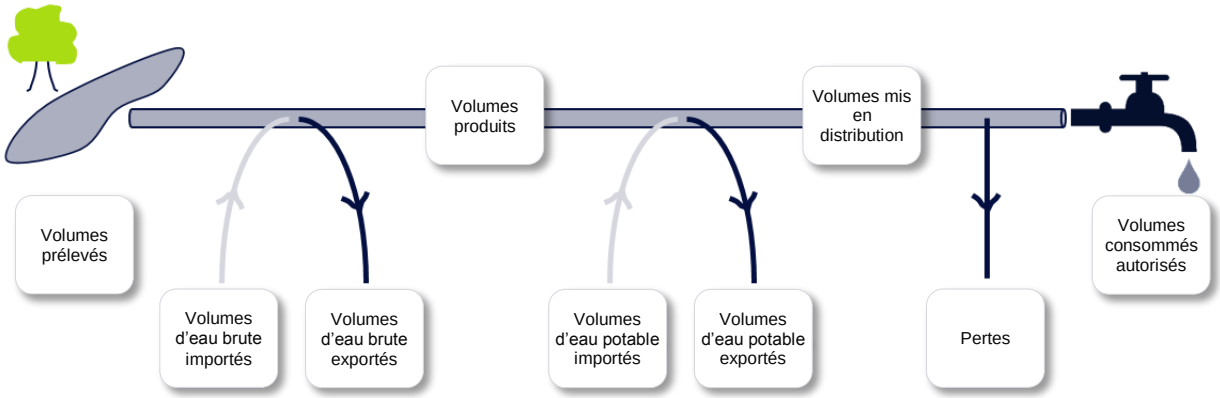
Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

La nature des ressources utilisées

L'eau distribuée aux abonnés de la Commune des Clayes sous Bois est d'origine souterraine et provient de :

- Le forage Les Tasses
- Le SMG SEVESC
- La commune de Villepreux

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



3.1.2 Les volumes prélevés

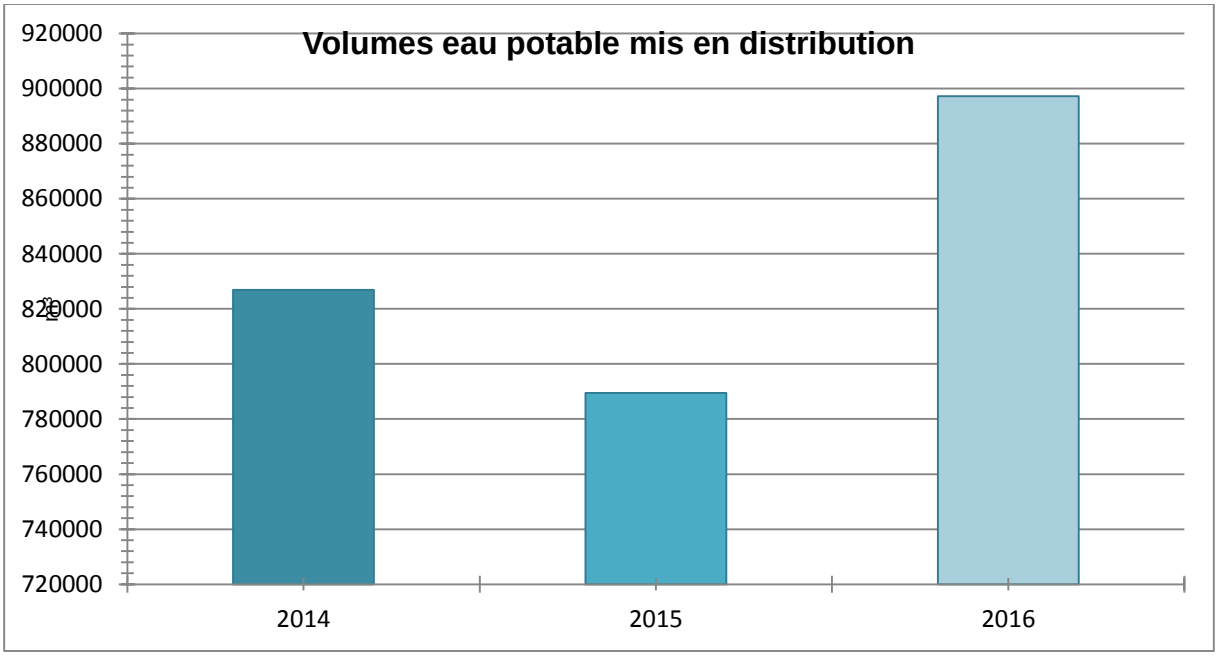
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes prélevés par ressource (m3)					
	Nature de la ressource	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Forage Les Tasses	Eau souterraine	90 228	79 659	57 419	-27,9 %

3.1.3 Les volumes mis en distribution année civile

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable mis en distribution (m³)				
Désignation	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A")	90 228	79 659	57 419	- 27,9%
Total volumes eau potable importés (B)	738 329	710 625	840 754	18,3%
Total volumes eau potable exportés (C)	1 622	850	885	4,1%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	826 935	789 434	897 288	13,7%



3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

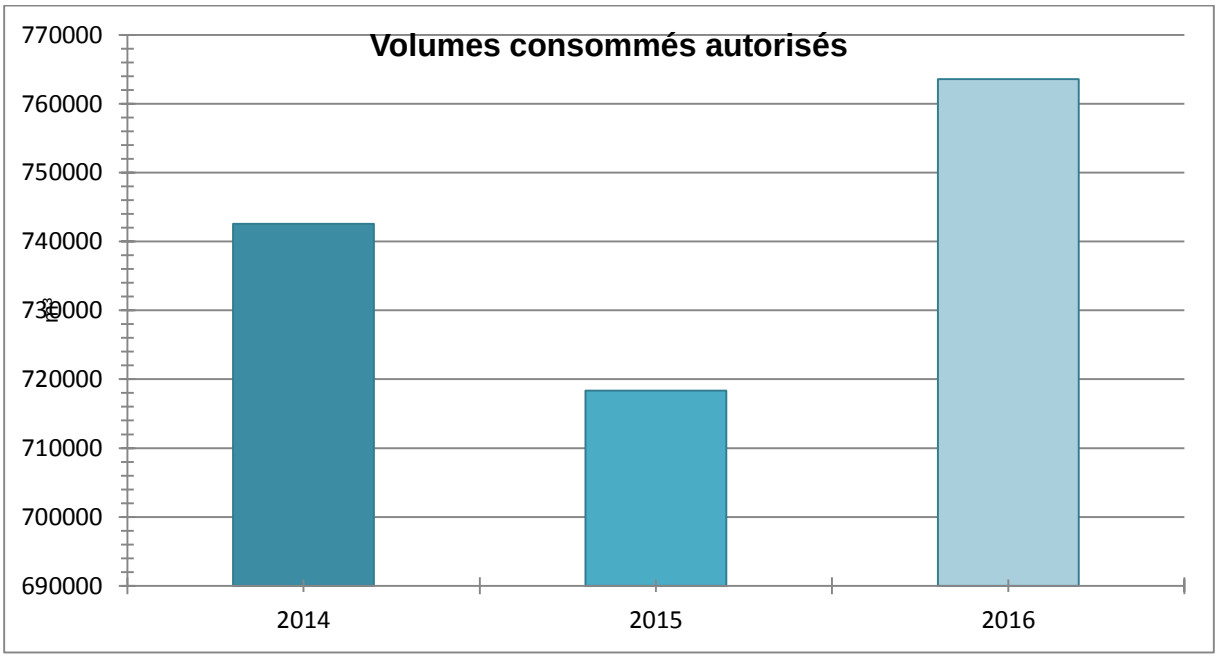
- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrevés.

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

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

Volumes consommés autorisés (m³)

Désignation	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	740 082	713 714	759 001	6,3%
Volumes consommés sans comptage (F)	0	2 058	2 058	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	2 514	2 584	2 514	- 2,7%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	742 596	718 356	763 573	6,3%



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

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur l'année civile, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

- Pertes réelles : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,

- Pertes apparentes : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

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

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

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur l'année civile, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

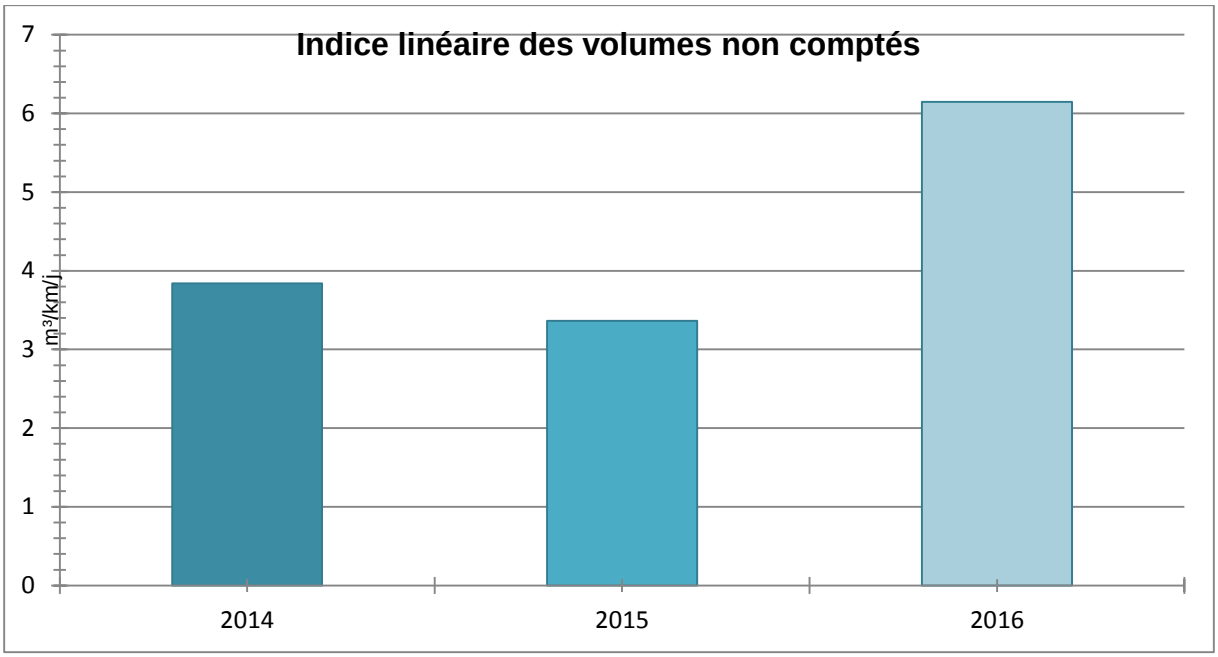
L'indice linéaire des volumes non comptés intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

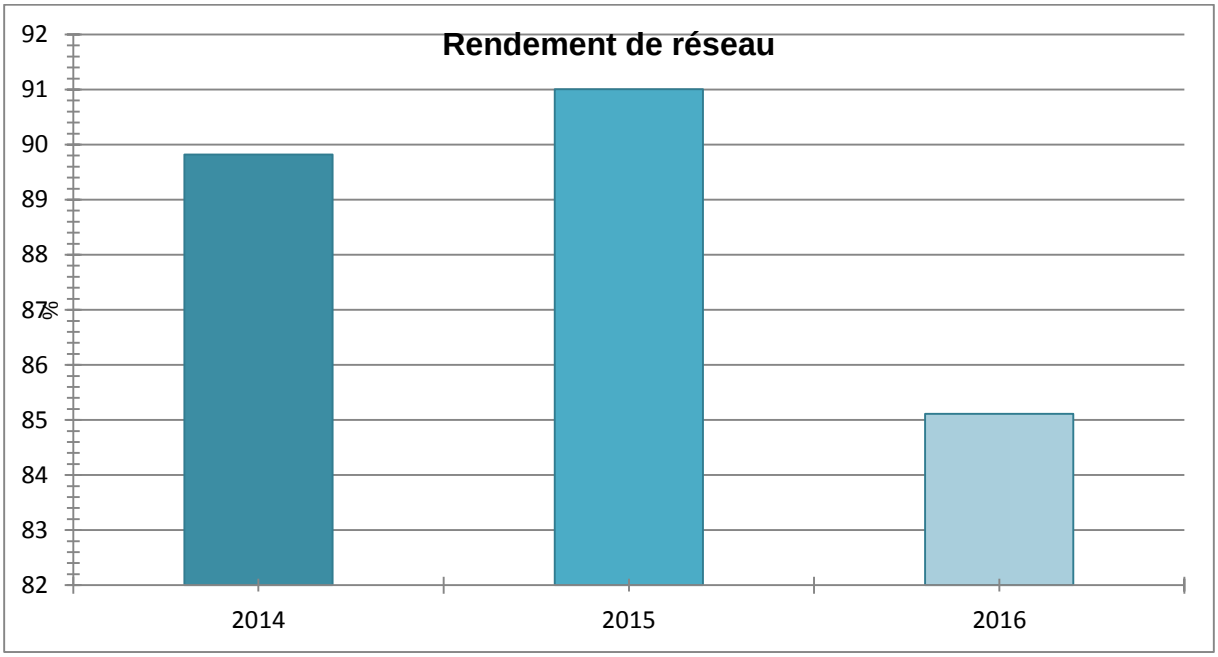
Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur l'année civile, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part,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

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)

Désignation	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	826 935	789 434	897 288	13,7%
Volumes comptabilisés (E)	740 082	713 714,23	759 000,79	6,3%
Volumes consommés autorisés (H)	742 596	718 356,33	763 572,79	6,3%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	84 339	71 077,67	133 715,21	88,1%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	86 853	75 719,77	138 287,21	82,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	61,95	61,669	61,646	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	3,73	3,16	5,94	88,2%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	3,84	3,36	6,15	82,7%



Rendement de réseau (%)				
Désignation	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Volumes consommés autorisés (H)	742 596	718 356	763 573	6,3%
Volumes eau potable exportés (C)	1 622	850	885	4,1%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	90 228	79 659	57 419	- 27,9%
Volumes eau potable importés (B)	738 329	710 625	840 754	18,3%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	89,82	91,01	85,11	- 6,5%



Rendement de réseau brut (%)				
Désignation	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Volumes comptabilisés (E)	740 082	713 714	759 001	6,3 %
Volumes mis en distribution (D)	826 935	789 434	897 288	13,7 %
Rendement de réseau brut (%) = 100 * (E) / (D)	89,5	90,41	84,59	-6,4 %

3.1.6 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau				
Désignation	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Volumes consommés autorisés (H)	742 596	718 356	763 573	6,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	62	61,7	61,6	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	32,9	32	34	6,3%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	0	0	0	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 ILC (%)	71,58	71,39	71,79	0,6%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A"+B)	89,82	91,01	85,11	- 6,5%

3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

UNE VIGILANCE PERMANENTE

La réglementation française relative à la qualité des eaux destinées à la consommation est définie dans le Code de la Santé Publique aux articles R.1321-1 et suivants.

L'eau fait partie des produits alimentaires les plus contrôlés. Pour livrer au consommateur une eau potable, le distributeur doit respecter des normes de qualité **particulièrement rigoureuses** sur 54 critères principaux répartis en quatre groupes :

- Les paramètres microbiologiques.
- Les paramètres chimiques.
- Les paramètres indicateurs, témoins du fonctionnement des installations de production et de distribution.
- Les indicateurs de radioactivité.

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

- **Les limites de qualité,** correspondent à la **conformité réglementaire**: pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, …), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.

- **Les références de qualité,** correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,…) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, …). Toutefois un dépassement récurrent pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

La qualité de l'eau potable est soumise à deux types de contrôles :

- **Un contrôle sanitaire officiel**, qui relève de la compétence des pouvoirs publics par l'intermédiaire des Agences Régionales de Santé (ARS). Il s'agit là du contrôle réglementaire. En France, il porte sur l'ensemble du système d'alimentation en eau : points de captage, stations de traitement, réservoirs et réseaux de distribution. Les échantillons d'eau prélevés aux différents points de contrôle sont analysés par des laboratoires agréés par le ministère de la Santé.

La nature et la fréquence de ces analyses sont fixées par le ministère de la Santé. Elles dépendent notamment de la taille des installations de production (nombre de m^3 produits) ou de la collectivité desservie (nombre d'habitants). Plus celles-ci seront importantes, plus les contrôles sont fréquents.
Les résultats de ces analyses sont publics et font l'objet d'un affichage en mairie. Ils sont aussi consultables sur le site www.sante.gouv.fr (rubrique : Santé/Les dossiers de santé de A à Z/Eau/ Eau du robinet/….).

A partir de ces informations sur la qualité de l'eau, l'ARS publie chaque année :

- Un rapport annuel par commune à l'attention des collectivités
- Une fiche de synthèse par commune à l'attention des consommateurs (jointe à l'envoi d'une des factures).

Ces fiches de synthèse sont aussi consultables sur le site : www.goutdeleau.com

Un protocole de suivi des analyses et de communication avec les ARS et leurs laboratoires sous-traitants permet de garantir une réactivité immédiate 365 jours par an des équipes de Lyonnaise des Eaux en cas d'anomalie.

- **Une surveillance permanente** qui relève des exploitants des services de distribution.

Garantir le respect des normes implique de mettre en œuvre des actions qui vont au-delà du contrôle réglementaire. Ces actions permettent d'ajuster au fil de l'eau le traitement de l'eau pour garantir 24h/24 la conformité sanitaire. Ces actions sont basées essentiellement sur la **prévention** et nécessitent une connaissance approfondie des installations, de leur sensibilité, et de l'analyse des risques et des dangers.
Cette surveillance s'opère à trois niveaux :

- Un contrôle continu des paramètres sensibles sur les usines de production et sur les réseaux de distribution. Ce sont ainsi, pour notre Entreprise Régionale, plus de 100 capteurs qui permettent de suivre en temps réel la qualité de l'eau.
- Un contrôle permanent par l'intermédiaire de prélèvements analysés dans les laboratoires d'usines par des agents qualifiés.
- Des prélèvements ponctuels analysés dans un laboratoire accrédité COFRAC utilisant des méthodes d'analyses normalisées.

L'analyse en continu: un contrôle 24h/24 des paramètres de la qualité de l'eau sur les eaux en sortie des usines d'eau potable. Conforme aux critères de qualité, l'eau est ensuite pompée vers les réservoirs avant d'être distribuée.

Analyses de la Ressource			
Ressource		**Nombre d'analyses bactériologiques**	**Nombre d'analyses physico-chimiques**
Forage Les Tasses ET	ARS	0	0
	Exploitant	0	0

Analyses de l'eau produite et distribuée						
			Nombre d'analyses bactériologiques	**Nombre d'analyses bactériologiques non-conformes**	**Nombre d'analyses physico-chimiques**	**Nombre d'analyses physico-chimiques non-conformes**
Production	Forage Les Tasses ET	ARS	2	0	3	0
		Exploitant	4	0	4	0
Distribution		ARS	34	0	34	0
		Exploitant	2	0	2	0
Total distribution et production			42	0	43	0

3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par le plan Vigipirate ; parmi les plus significatives :

- un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/L de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/L de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,
- la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

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

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

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	36	0	100,0%
Physico-chimique	6	0	100,0%

3.3 Le bilan d'exploitation

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

ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES OUVRAGES ET DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTROMÉCANIQUES

SUEZ s'est dotée d'une politique de maintenance éprouvée dont les objectifs sont:

- De surveiller les points critiques des ouvrages ;
- D'intervenir avant l'incident, pour fiabiliser le fonctionnement des installations et assurer la continuité de service ;
- D'optimiser le taux de renouvellement du matériel, par un entretien ciblé et pertinent.

Les équipes de mécaniciens, d'électriciens et d'automaticiens sont sollicitées pour accomplir les tâches de maintenance et d'entretien des sites de production, des ouvrages en réseau et des réservoirs suivant 2 axes complémentaires:

La maintenance préventive

L'objectif de la maintenance préventive est de réduire les probabilités de défaillance ou de dégradation d'un équipement en considérant les conditions nécessaires à son bon fonctionnement. Les tâches de maintenance préventive les plus courantes sont :

- l'entretien mécanique : le graissage, les appoints en lubrifiants, contrôles des tensions de courroies, remplacement de filtres à air, à huile, contrôle des niveaux d'usure, remplacement de petites pièces, des joints, manœuvres systématiques, contrôle de l'étanchéité des accessoires, le bon fonctionnement des forages etc.
- l'entretien électrique et de l'instrumentation. Les contrôles portent sur : isolement des circuits, étalonnage des boucles de mesure et d'automatisme, points d'échauffement, nettoyage de contacteur, resserrage des connexions etc.
- les contrôles obligatoires : la réglementation demande des contrôles annuels des équipements pour garantir la sécurité des intervenants et des installations. Les contrôles règlementaires couvrent les aspects suivants: conformité électrique, appareils de levage, appareils à pression de gaz, ascenseurs et monte-charge, étalonnage des systèmes de pesage, transport des matières dangereuses.

La maintenance corrective

La maintenance corrective intervient après une défaillance ou une dégradation des performances d'un équipement. Elle a pour objectif de rétablir les conditions nécessaires au fonctionnement correct de l'équipement dans les délais requis. Les opérations de maintenance corrective sont plus complexes que les actions préventives. Elles requièrent des compétences particulières et comprennent :

- un diagnostic précis de l'origine du dysfonctionnement ;
- la préparation de l'intervention, des pièces et outillages nécessaires ;
- la réalisation des opérations dans le respect des règles et consignes de sécurité ;
- la rédaction d'un rapport d'intervention listant les pièces changées, la durée de l'intervention, la cause de l'avarie et la solution apportée ;
- l'intégration des opérations réalisées dans la GMAO.

EXPLOITATION DES INSTALLATIONS

En complément de la maintenance, des équipes de surveillants de traitement suivent le bon fonctionnement des usines.

Les techniciens sont spécialisés en **chimie de l'eau et en techniques analytiques.**

- Ils connaissent parfaitement bien le fonctionnement des forages, des installations de traitement et des réservoirs.
- Ils sont aptes à évaluer les doses de réactifs pour la désinfection ou pour la correction de pH : ils sont en charge de la réception des livraisons de réactifs et du réglage des usines
- Ils sont formés à la métrologie et à la gestion des produits chimiques dangereux : ils suivent la qualité de l'eau au cours du traitement et de la distribution, et réalisent en partie le contrôle de surveillance, contrôle complémentaire au contrôle sanitaire de l'ARS.

Animée par le chef d'usine, cette équipe peut bénéficier à tout moment du support des équipes de maintenance dans les deux corps de métiers, électrique et mécanique.

Ils sont aussi assistés au quotidien par 2 services supports :

- Le service Etudes et Qualité des Eaux
- Le Service Hydrogéologie

Ils interviennent dans les domaines suivants :

- le suivi quotidien des installations (vérification des paramètres du procédé et des dosages, résolution des problèmes de traitement, la propreté des sites)
- la réalisation des analyses d'exploitation et des prélèvements dans le cadre de l'auto-surveillance, l'accompagnement des préleveurs de l'ARS
- le suivi **métrologique des analyseurs** de la qualité de l'eau
- l'approvisionnement en réactifs
- le contrôle des filtres à charbons actifs en grains : qualité des lavages, intervention pour renouvellement de la charge
- la relève des paramètres de fonctionnement des installations pour établir les bilans mensuels
- le suivi des forages et des champs captants, suivi piézométrique, pompages d'essai
- la mise à jour des dossiers techniques et des données nécessaires à l'établissement des **rapports techniques**
- coordination locale des interventions de maintenance préventives et curatives
- coordination locale avec l'équipe en charge du réseau
- Liaison de coordination avec le centre de **télécontrôle** pour gérer la disponibilité des sites

Le lavage de réservoirs

Une partie du personnel affectée au traitement s'est **spécialisée** dans le lavage de réservoirs et assure l'entretien annuel des cuves des châteaux d'eau, des réservoirs enterrés et des bâches de pompage de l'ensemble des usines et des réseaux exploitées par SUEZ sur la région Paris Seine Ouest. Elle dispose **d'équipements autonomes** de lavage et de pulvérisation pour réaliser les **désinfections.**

PLANIFICATION ET GESTION DES DONNÉES

Que ce soit pour la maintenance ou l'exploitation des sites, l'ensemble de **l'activité est ordonnancée**. Chaque acte de maintenance, d'entretien ou de contrôle est défini par son contenu, sa fréquence et les moyens à mettre en œuvre. L'ensemble de l'activité, qu'elle soit de type maintenance ou exploitation est gérée à partir d'un outil de planification et de gestion des tâches spécifiquement développé pour nos métiers. Ces outils informatiques permettent maintenant une maintenance spécifique de chaque ouvrage, pour gagner en fiabilité et en temps d'intervention et pour assurer la traçabilité des réparations. La base de données est mise à jour régulièrement suite à la réalisation des tâches.

Gestion des alarmes : en dehors des heures ouvrées, une équipe d'astreinte composée des différentes compétences peut intervenir rapidement sur les sites pour analyser les défauts et anticiper ou corriger un dysfonctionnement.

3.3.1 Les contrôles réglementaires

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

3.3.2 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs	
Site	**Date intervention**
Les Clayes sous Bois - Réservoir 2*500m³ - Les pinsons	25/11/2016
Les Clayes sous Bois - Réservoir 2000m³ - L'averdin chemin aux boeufs	Report février 2017

Réservoir des Pinsons: Aucun défaut structurel n'a été observé au cours du lavage du réservoir. L'état des accès et des clôtures est correct depuis les travaux. Restera à engager le renouvellement des conduites internes aux réservoirs en 2017.

Réservoir Cuve 1

Etat avant lavage : Présence de carbonates	**Etat après lavage** : RAS – crépine et clapet corrodés

Réservoir Cuve 2

Etat avant lavage : Présence de carbonates	**Etat après lavage** : RAS – équipements hydrauliques corrodés

Réservoir de l'Averdin : Report du lavage en février 2017 avec l'installation du robinet à flotteur et de la conduite d'arrivée

3.3.3 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations

Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Les Clayes sous Bois - Chambre comptage SLEE - Station surpression	39	1	3	43
Les Clayes sous Bois - Chambre de stabilisation ONF	8	-	1	9
Les Clayes sous Bois - Forage les tasses	81	-	9	90
Les Clayes sous Bois - Réservoir 2*500m³ - Les pinsons	118	1	7	126
Les Clayes sous Bois - Réservoir 2000m³ - L'averdin chemin aux boeufs	75	2	7	84

L'exploitation des ouvrages de production et de stockage e déroule dans de bonnes conditions pour assurer la continuité de l'alimentation en eau, le respect des normes de qualité des eaux distribuées et la sécurité des hommes et des ouvrages.

Les ouvrages sont globalement en bon état et sont suivis dans le cadre de la maintenance et du renouvellement des équipements (systèmes de protection, équipements électromécaniques et hydrauliques).

SUEZ Eau France a réalisé 146 interventions d'exploitation et de maintenance sur les ouvrages de production et de stockage dont environ 27 interventions correctives comprenant 7 interventions en astreinte.

Les travaux neufs et de renouvellement ont porté sur :

- Réservoir de L'Averdin
  - Renouvellement vanne DN100 + pompe de vidange
  - Création d'un poste de mesure en continu du chlore
  - Repérage vannes arrivée & départ pour mise à jour des plans
  - Renouvellement de l'ensemble clapet-robinet à flotteur & conduite – fin du chantier en 2017

Renouvellement conduite et robinet à flotteur

Poste mesure de chlore

- Réservoir Les Pinsons
  - Renouvellement de la pompe doseuse de chlore
  - Création d'un poste de mesure en continu du chlore

Pompe doseuse de chlore et mesure de chlore

3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES RÉPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

Au vu des dommages déplorés chaque année, et à la faveur du Grenelle II, l'Etat a engagé une réforme de la prévention des dommages aux réseaux lors de travaux.

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne SUEZ Eau France en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux.

Elle s'appuie sur deux piliers.

Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.

Il s'agit d'une plateforme internet http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

- une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,
- l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, et par de nombreux arrêtés d'application.

Nos Actions

En amont du traitement des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, SUEZ Eau France s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux.

Pour générer des plans conformes à la réglementation CSD, nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage…

Nous répondons dans les temps réglementaires aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux sont archivés, consultables et dématérialisés.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT

Type de réponses	Nombre au 31/12/2015	Nombre au 31/12/2016
RDICT	57	60
RDT	29	32
RDT-RDICT conjointe	53	90
Total	139	182

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

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution

Indicateur	Type d'intervention	2016
Accessoires	renouvelés	1
Accessoires	réparés	2
Appareils de fontainerie	réparés	7
Appareils de fontainerie	vérifiés	124
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	30
Branchements	créés	13
Branchements	renouvelés	1
Branchements	supprimés	-
Compteurs	déposés	-

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	**Type d'intervention**	**2016**
Compteurs	étalonnés ou normalisés	2
Compteurs	posés	23
Compteurs	remplacés	144
Devis métrés	réalisés	15
Enquêtes	Clientèle	148
Fermetures d'eau	à la demande du client	-
Eléments de réseau	mis à niveau	8
Remise en eau	sur le réseau	10
Réparations	fuite sur branchement	8
Réparations	fuite sur réseau de distribution	3
Autres		740
Total actes		1 279

3.3.5 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Linéaire de réseau ausculté (ml)	24 257	18 088	- 25,4%

L'engagement contractuel : 20km/an de recherche préventive de fuites

3.3.6 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	**2015**	**2016**	**Variation N/N-1**
Les interventions sur le réseau	34	12	-64,7%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Astreinte	8	7	-12,5%

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 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle

Eau France

Fin décembre 2016, le dernier transfert des données des contrats de nos clients a eu lieu, marquant la fin du déploiement du nouvel outil de gestion clientèle de l'activité Eau France de SUEZ. Ce dernier permet aux services client de SUEZ :

- 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 disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maitrise 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.

Le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporteraient des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies.

Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre nouveau Système d'Information Clientèle.

3.4.2 Le nombre de clients

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients				
LES CLAYES-SOUS-BOIS	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Particuliers	4 328	4 329	4 022	- 7,1%
Collectivités	52	50	54	8,0%
Professionnels	10	10	286	2 760,0%
Autres	0	0	-	0,0%
Total	4 390	4 389	4 362	- 0,6%

Suite au changement de notre outil de gestion clientèle, la catégorisation des classes clients a été modifiée comme suit :

Catégories	Classes
Particuliers	Particuliers Syndics Clients de passage
Professionnels	Professionnels, Agriculteurs = ex maraicher Administration
Autres	prestataire de facturation

La catégorie « Professionnels » contient plus d'abonnés car elle ne se limite plus aux industriels comme par le passé.

La catégorie « autres » ne représente que les prestataires de facturation.

De plus, au cours de l'année un gros travail de nettoyage de la base a été effectué notamment dans le cadre du projet CHORUS.

3.4.3 Les volumes vendus

Les volumes vendus, décomposés par famille de consommateurs, sont les suivants :

Volumes vendus (m³)				
LES CLAYES-SOUS-BOIS	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Volumes vendus aux particuliers	276 488	654 048	470 123	- 28,1%
Volumes vendus aux collectivités	10 116	25 798	29 818	15,6%
Volumes vendus aux professionnels	6 000	33 868	259 059	664,9%
Volumes vendus aux autres clients	0	0	-	0,0%
Total des volumes facturés	292 604	713 714	759 001	6,3%

3.4.4 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation …
Un service spécifique de traitement de courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts		
Désignation	**Nombre de contacts**	**dont réclamations**
Téléphone	1 866	-
Courrier	382	-
Internet	33	-
Visite en agence	14	-
Total	2 295	-

3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	**Nombre de demandes**	**dont réclamations**
Gestion du contrat client	445	-
Facturation	124	122
Règlement/Encaissement	600	35
Prestation et travaux	28	-
Information	1 153	-
Dépose d'index	80	-
Technique eau	97	89
Total	2 527	246

3.4.6 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique…

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet.

Activité de gestion	
Désignation	**2016**
Nombre de relevés de compteurs	2 453
Nombre d'abonnés mensualisés	1 613
Nombre d'abonnés prélevés	456
Nombre d'échéanciers	72
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	8 350
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	646
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	112
Nombre total de factures comptabilisées	9 108

3.4.7 La relation clients

Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

- **RELEVE DES COMPTEURS**

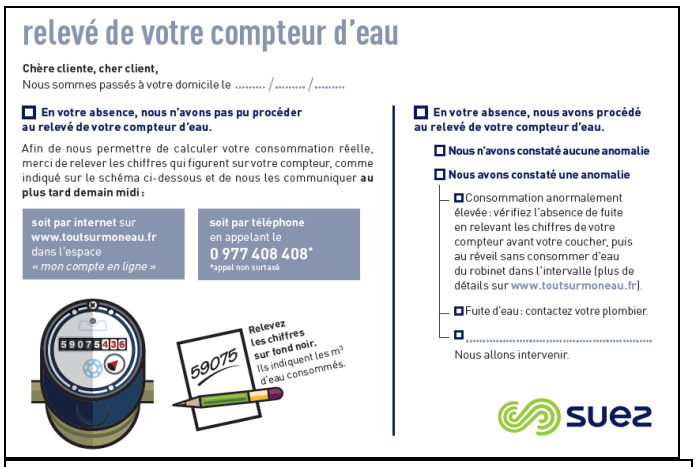
SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

copyright : William Daniels

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

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.

Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.


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 nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer **au plus tard demain midi :**

soit par internet sur **www.toutsurmoneau.fr** dans l'espace *« mon compte en ligne »*

soit par téléphone en appelant le **0 977 408 408*** *appel non surtaxé

Relevez les chiffres sur fond noir. Ils indiquent les m³ d'eau consommés.

☐ 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.toutsurmoneau.fr).
- ☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier.
- ☐ .....

Nous allons intervenir.

suez

compte rendu d'intervention

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

☐ **Poser** votre compteur
☐ **Ouvrir** votre branchement
☐ **Relever** votre compteur
☐ **Poser ou maintenir** le système de télérelève de votre compteur
☐ **Fermer** votre branchement suite à votre demande
☐ **Retirer** votre compteur
☐ **Remplacer** votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR | INDEX NOUVEAU COMPTEUR

☐ **Autre :**

REFERENCE CLIENT

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

- ☐ Vous n'êtes **pas abonné(e)** à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.
- ☐ 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

suez

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

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

1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
   a. Le compte en ligne
   b. L'e-facture (ou facture électronique)
   c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
   d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
   e. La dépose d'index en ligne

2) **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....

3) Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :
   a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
   b. Actions sur le compteur : relève, changement
   c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

4) 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), tchat, courrier, réseaux sociaux.
   ~~b.~~ Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
   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

En 2016, nous avons entièrement revu le livret d'accueil, en y associant nos clients consommateurs.

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.

> Affichage sur les véhicules

Une campagne de publicité est en cours sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication est tournée vers les clients consommateurs. Elle est destinée à apporter plus d'informations sur les services et les métiers de l'activité Eau France de SUEZ.

> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs …
Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

<u>Mai 2016</u>
Eau Services n°4
Sujet principal : systèmes d'assainissement
nouvelle réglementation
Eau Services numéro spécial eau adoucie

Novembre 2016
Eau Services n°5
Sujet principal : protéger et valoriser le tittoral

Newsletters Eau Services
Juillet 2016 – Thème Inondations
Octobre 2016 – Smart Solutions
Décembre 2016 – Appel à Projets Agir pour la Ressource en Eau

Retrouvez également tous nos dossiers spéciaux sur la plateforme https://eau.toutsurmesservices.fr/

La relation clients	
Désignation	**2016**
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	94,3
Nombre de réclamations écrites FP2E	59
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	13,5
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	200
Nombre d'arrivées clients dans la période	212

3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.
Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

SUEZ Eau France agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis de SUEZ Eau France a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils départementaux partenaires.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	**2016**
Créances irrécouvrables (€)	- 331,63
Délai Paiement client (j)	38,88
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	55 039,09
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,01
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,48

3.4.9 Le fonds de solidarité

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par SUEZ Eau France.

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, téléphone, loyer…

Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Départemental.

Des initiatives récentes ont été développées par SUEZ Eau France dans le cadre de l'accompagnement des personnes en difficultés : il s'agit des partenariats avec le PIMMS (Points Information Médiation MultiServices). Actuellement, l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest est en relation avec le PIMMS de la commune de Mureaux.

Le fonds de solidarité

Désignation	2016
Nombre de dossiers FSL	4
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	4
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	- 1 218,58
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	- 1 155,56
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	- 896,02
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	- 872,4
Montant Total HT "solidarité"	- 2 027,96
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	- 0,0027

3.4.10 Les dégrèvements

En cas de fuite d'eau après compteur et de surconsommation, et en fonction des dispositions contractuelles avec les collectivités, les clients peuvent demander un dégrèvement sur leur facture d'eau.
Le Service Relation Clients prend en charge les demandes formulées par les clients : vérification des justificatifs de réparation de fuite, traitement des dossiers de dégrèvement demandés aux tiers et émission de factures rectificatives.

Les dégrèvements

Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	8	8	0,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	-	8	0,0%
Volumes dégrévés (m³)	473	2 206	366,4%

3.4.11 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

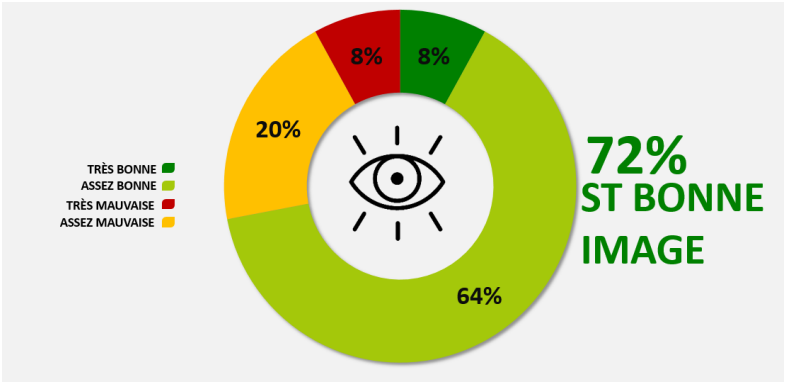
> La méthodologie
Pour l'année 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la qualité de tous nos services.

Au préalable et pour s'assurer de la fiabilité des résultats, une enquête test avait été menée début 2016 ; certains résultats peuvent donc être comparés avec l'année précédente.

Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 985 clients directs sur les communes de la Région Paris Seine Ouest desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

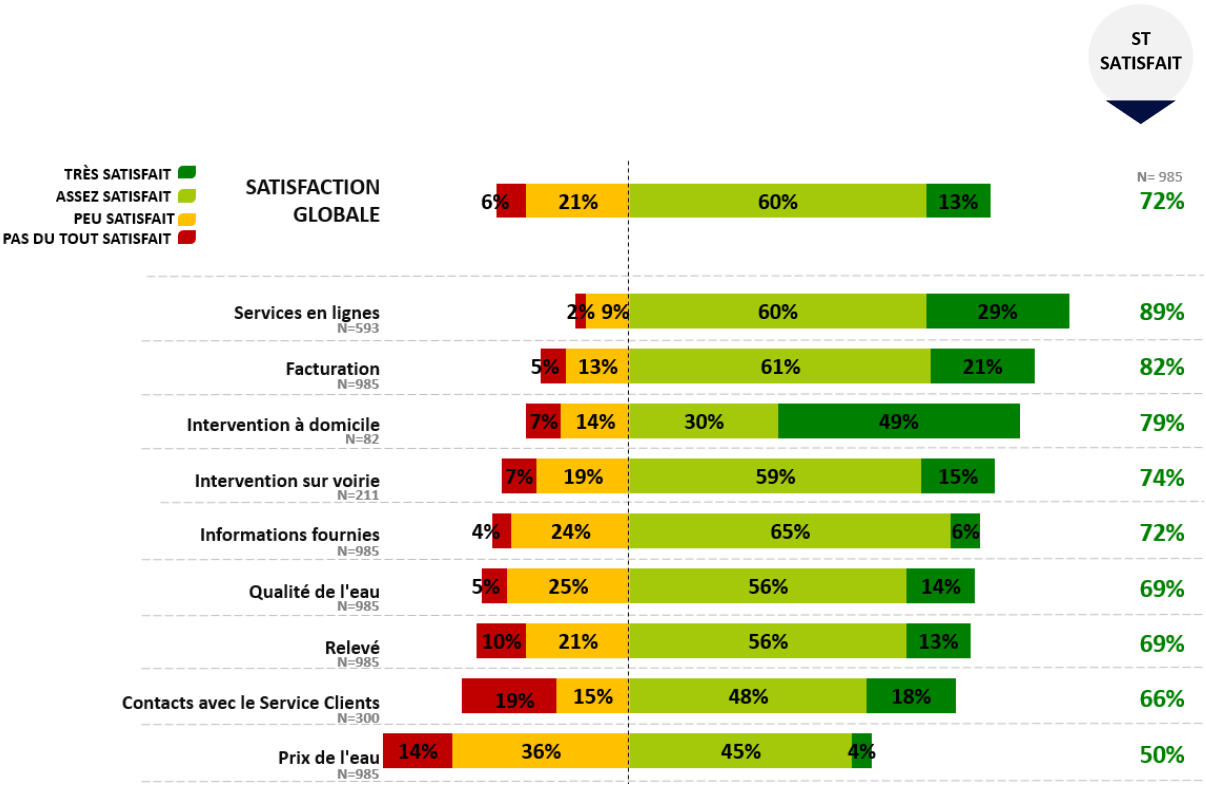
> Une image solide du fournisseur d'eau :
72% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



> La satisfaction clients :
Le taux de satisfaction enregistre une légère augmentation* puisque 72% des clients se déclarent satisfaits (69% en 2015*). De la même manière, l'intention de fidélité progresse ; 67% des clients resteraient chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau (61% en 2015*).

La satisfaction détaillée des clients montre qu'ils apprécient particulièrement les services en ligne proposés par SUEZ Eau France. La facturation et la qualité des interventions à domicile enregistrent également de bons scores de satisfaction, notamment sur le % de clients très satisfaits pour les interventions à domicile.

**Note évaluée dans le cadre d'un dispositif test d'enquêtes par email mené en janvier 2016.*



3.4.12 Le prix du service de l'eau potable

Qui fixe les prix ?

C'est la collectivité qui décide du prix de l'eau, sur la base du principe de "l'eau paie l'eau". Elle doit prendre en compte les investissements nécessaires à la pérennité du service et des installations.
Le montant des redevances des agences de l'eau est fixé annuellement par les agences de l'eau elles-mêmes.

Comment se décompose le prix de l'eau sur la facture ?

La facture comprend une partie relative à l'eau potable et une partie relative à l'assainissement ainsi qu'une partie destinée aux organismes publics (agence de l'eau, Voies Navigables de France, Etat).

En moyenne, en France (étude 2011), la répartition est la suivante :

- *Traitement et distribution d'eau (46%),*
- *Collecte et traitement des eaux usées (37%),*
- *Taxes et redevances (17%).*

Le service de l'eau

L'eau dans la nature n'est pas potable. Elle ne coule pas non plus directement au robinet. Il faut donc la prélever, la traiter pour la rendre potable, la contrôler et l'acheminer jusqu'au domicile des habitants. A cela s'ajoutent tous les services d'assainissement, de la collecte des eaux usées à leur traitement avant retour à la nature.

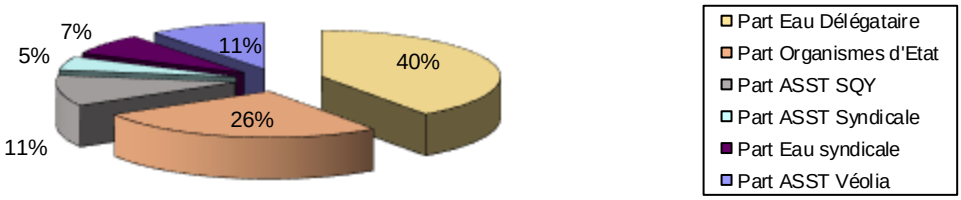
Pourquoi le prix de l'eau n'est-il pas le même partout ?

Cette différence s'explique par une série de facteurs : l'abondance et la qualité de la ressource disponible, la topographie et la distance entre un lieu de production et la commune, la nature rurale ou urbaine du territoire concerné, la densité de la population. Les techniques et les procédés utilisés influent également sur les prix et le niveau des investissements réalisés. Il peut être aussi soumis à des spécificités régionales (tarification saisonnière en zone touristique, climat).

Le prix peut également être la résultante d'investissements plus lourds, d'une exploitation plus complexe, d'une eau plus compliquée à traiter, d'un réseau plus difficile à entretenir, d'infrastructures à mettre aux normes ou à construire, etc.

- **LE TARIF**

VILLE DE LES CLAYES SOUS BOIS EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU ET ASSAINISSEMENT (Base 120 m³)			
	Prix HT 2017	Prix HT 2016	variation %
DISTRIBUTION DE L'EAU			
Part du délégataire			
. Abonnement	19,88	19,76	0,61
. Consommation 120 m3	174,72	144,12	21,23
. Part SMGSEVESC	36,00	36,00	NS
Organismes d'Etat			
. Préservation des ressources en eau	9,60	9,60	0,00
. Lutte contre la pollution	50,40	49,80	1,20
T.V.A. à 5.5%	15,98	14,26	12,08
Sous total TTC eau	306,58	273,54	12,08
m3 TTC	**2,55**	**2,28**	12,08
TRAITEMENT			
Part syndicale SIA Val de Gally Ouest	22,80	22,80	0,00
Part délégataire (VEOLIA) SIA Val de Gally Ouest	50,99	51,05	-0,12
COLLECTE			
Part délégataire (VEOLIA)	0,00	20,86	
Part SQY	51,97	51,97	0,00
Organismes d'Etat			
Modernisation des réseaux de collecte	36,00	36,00	0,00
T.V.A. à 10%	16,18	18,27	-11,45
Sous total TTC assainissement	177,94	200,94	-11,45
m3 TTC	**1,48**	**1,67**	-11,45
m3 € TTC EAU + ASSAINISSEMENT	**4,04**	**3,95**	**2,11**



Les tableaux 120m^3 présentent les prix connus au 1er janvier de l'année de présentation du RAD (année N+1) et les prix au 1er janvier de l'exercice du RAD (année N).
Les prix indiqués "connus au 1er janvier de l'année N+1" sont fonction des éléments calculés ou réceptionnés à la date du 1er janvier N+1.
Ils sont susceptibles d'être modifiés lors de la facturation N+1, et donc sur le RAD suivant, dans le cas de réception d'élements postérieure au 1er janvier N+1 (réception des délibérations, calcul des redevances prélèvement,...).

- **L'ÉVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

TARIF DE LA COMMUNE DE :		LES CLAYES SOUS BOIS		mis à jour le :	22/03/2016
Contrat eau : BANCO N° 17234A		LES CLAYES SOUS BOIS Prix révisé au 01/01/N avec les valeurs connues à cette date convention SMG SEVESC	affermage	Avenant n°1 du 01/01/2016 au 30/06/2024 Nouvel Avenant	
Contrat Asst. : BANCO N° 12903		CCOP Prix révisé au 01/01/N avec les indices connues au 01.12.N-1	affermage	CONTRAT DE BASE du 01/07/2012 au 30/06/2022	
Conv Asst SIAVGO Banco N°18612 Banco N°18613 Cmn		VEOLIA (SIAVGO)	affermage	CONVENTION DE BASE du 01/08/2014 au 30/06/2024	
EXERCICE 2015 Période de consommation du 01/08/2015 au 31/01/2016				code INSEE Période de consommation	78165 15-02

LES CLAYES SOUS BOIS	78165	SLR 01	tel CYC	001-002-003-004-005-006-007-008-009 (particuliers) 010 (spécifique clients soumis à coefficient rejet CCOP)
		SLR 02	tel CYC	110 (semestriel)
		SLR 12	tel CYC	199 (manuel)

télérelève

n° mois	janv.	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc
n° Période		15-02						16-01				
R= Relève T= Télérelève E= Estimation		R/T						R/T				

DISTRIBUTION DE L'EAU

	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part Lyonnaise des Eaux France jusqu'au 31/12/15 Prix de base (valeur 01/08/14) Pz 0,9697 Prix de base (valeur 01/08/14) Py 0,5201 coef.révison K 0,99886	1,5087		5,5	0,0830	1,5917
Part Lyonnaise des Eaux France à compter du 01/01/16 Prix de base (valeur 01/08/14) Pz 0,8513 Prix de base (valeur 01/08/14) Py 0,3800 coef.révison K 0,98792	1,2010		5,5	0,0661	1,2671
Prélèvement pour nouveaux investissements (SMGSEVESC)		0,3000	5,5	0,0165	0,3165
Préservation des ressources en eau		0,0800	5,5	0,0044	0,0844
Lutte contre la Pollution		0,4150	5,5	0,0228	0,4378
total eau	1,2010	0,7950		0,1098	**2,1058**

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES

	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SIA Val de Gally Ouest (R-R1)		0,1900	10,0	0,0190	0,2090
Part Véolia SIAVGO (R-R1) jusqu'au 31/12/15		0,4311	10,0	0,0431	0,4742
Part Véolia SIAVGO (R-R1) à compter du 01/01/16		0,4254	10,0	0,0425	0,4679
Part Lyonnaise des Eaux (R-R 2) jusqu'au 31/12/15 Prix de base valeur 01.03.12 0,5320 indice IPC (00E) valeur de base au 01.03.12 126,20 Indice IPC (00E) date valeur au 01.12.n-1 * 127,84 coef.révison 1,0130	0,5389		10,0	0,0539	0,5928
Part Lyonnaise des Eaux (R-R 2) à compter du 01/01/16 Prix de base valeur 01.03.12 0,5320 indice IPC (00E) valeur de base au 01.03.12 126,20 indice IPC (00E) date valeur au 01.12.n-1 * 127,91 coef.révison 1,0135	0,5392		10,0	0,0539	0,5931
Redevance traitement SQY(R-R 2) jusqu'au 15/12/15		0,1900	10,0	0,0190	0,2090
Redevance traitement SQY (R-R 2) à compter du 16/12/15		0,1200	10,0	0,0120	0,1320
Part collecte Véolia (R-R 1/R-R 2) jusqu'au 31/12/15		0,1743	10,0	0,0174	0,1917
Part collecte Véolia (R-R 1/R-R 2) à compter du 01/01/16		0,1738	10,0	0,0174	0,1912
Part collecte communale (R-R 1/R-R 2) *		0,4331	10,0	0,0433	0,4764
Modernisation des Réseaux (R-R 1/R-R 2)		0,3000	10,0	0,0300	0,3300
total asst réseau SIAVGO (R-R1)		1,5223		0,1522	**1,6745**
total asst réseau SQY (R-R2)	0,5392	1,0269		0,1566	**1,7227**

* **Régularisation à percevoir** - Part communale pour la période du 19/02/2015 jusqu'à la facturation d'août 2015		**0,1856**	10,0	0,0186	0,2042

PRIX DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT TTC VERSANT SIAVGO R-R 1	3,7803
PRIX DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT TTC VERSANT SQY R-R 2	3,8285

Variation prix Lyonnaise des Eaux	semestrielle	annuelle	observations
	02-16/08-15	02-16/02-15	
eau	-20,39%	-20,39%	
assainissement CCOP	0,06%	0,06%	

ABONNEMENT (PRIMES FIXES)

EAU

Facturé semestriellement d'avance

Période du :	calibre compteur (en mm)	0 -12 -15	20	30	40	60	80	100	150	200
01/01/2016 au 30/06/2016	Prix de base annuel	20,00 €	46,00 €	62,00 €	94,00 €	152,00 €	210,00 €	394,00 €	430,00 €	826,00 €
Coefficient de révision 0,98792	**Prix révisé semestriel appliqué**	**9,88 €**	**22,72 €**	**30,63 €**	**46,43 €**	**75,08 €**	**103,73 €**	**194,62 €**	**212,41 €**	**409,00 €**
	Prix TTC (TVA 5,5%)	**10,42 €**	**23,97 €**	**32,31 €**	**48,96 €**	**79,21 €**	**109,44 €**	**205,32 €**	**224,09 €**	**431,50 €**

LES CLAYES SOUS BOIS page 2

PRESTATIONS CLIENTELES K1 DU 01/01/2016 au 31/12/2016					
coefficient de révision 1,00778		prix de base	prix révisé	taux TVA	Prix TTC
	Droit d'accès au service	50,58	50,97	10,0	56,07
	Frais de déplacement arrêt de compte	50,58	50,97	10,0	56,07
	Frais de déplacement (absence de l'abonné à un rdv pour relève de son compteur,ouverture ou fermeture branchement à la demande client...)	50,58	50,97	10,0	56,07
	Frais de vérification compteur	86,77	87,45	10,0	96,20
	Forfait déplacement pour intervention non prévu au bordereau	39,24	39,55	10,0	43,51
	Frais duplicata (demande supplémentaire)	6,70	6,75	10,0	7,43
	Pénalité pour retard paiement clients particuliers(mise en demeure)	15,61	15,73	0,0	15,73
	*Pénalité pour retard paiement clients professionnels(mise en demeure) **non actualisable pénalité fixée par décret***	40,00	40,00	*0,0*	***40,00***
	Frais de déplacement ouverture/fermeture suite impayés	50,58	50,97	10,0	56,07
	Pénalité pour rejet	2,10	2,12	0,0	2,12

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	LOI LEMA (application sur une facture de 120m³) limitation 30% - cas standard
EAU N° 3587614 ASST N° N° 10-04 A N° 3580710	OUI (droit d'accès au service cf. prix ci-dessus)	**EAU** RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE 10%

LE RESPONSABLE FACTURATION

20/04/16

TARIF DE LA COMMUNE DE :		LES CLAYES SOUS BOIS		mis à jour le :	11/08/2016
Contrat eau : BANCO N° 17234A	Banco n°20823	LES CLAYES SOUS BOIS Prix révisé au 01/01/N avec les valeurs connues à cette date convention SMG SEVESC	affermage	Avenant n°1 du 01/01/2016 au 30/06/2024	
Contrat Asst. : BANCO N° 12903		SQY (EX : CCOP) Prix révisé au 01/01/N avec les indices connues au 01.12.N-1	affermage	Avenant n°1 du 26/07/2016 au 30/06/2022 Nouvel Avenant	
Conv Asst SIAVGO Banco N°16812 Banco N°16813 Cmn		VEOLIA (SIAVGO)	affermage	CONVENTION DE BASE du 01/08/2014 au 30/06/2024	
EXERCICE 2016 Période de consommation du 01/02/2016 au 31/07/2016				code INSEE Période de consommation	78165 16-01

LES CLAYES SOUS BOIS	78165	SLR 01	lot CYC	001-002-003-004-005-006-007-008-009 (particuliers) 010 (spécifique clients soumis à coefficient rejet CCOP)
		SLR 02	lot CYC	110 (semestriel)
		SLR 12	lot CYC	199 (mensuel)

télérelève

n° mois	janv.	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc
n° Période		15-02						16-01				
R= Relève T= Télérelève E= Estimation		R/T						R/T				

DISTRIBUTION DE L'EAU						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
	Part Lyonnaise des Eaux France Prix de base (valeur 01/08/14) Pz 0,8513 Prix de base (valeur 01/08/14) Py 0,3600 coef.révision K 0,98792	1,2010		5,5	0,0661	1,2671
	Prélèvement pour nouveaux investissements (SMGSEVESC)		0,3000	5,5	0,0165	0,3165
	Préservation des ressources en eau		0,0800	5,5	0,0044	0,0844
	Lutte contre la Pollution		0,4150	5,5	0,0228	0,4378
	total eau	1,2010	0,7950		0,1098	2,1058

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
	Part SIA Val de Gally Ouest (R-R1)		0,1900	10,0	0,0190	0,2090
	Part Véolia SIAVGO (R-R1)		0,4254	10,0	0,0425	0,4679
	Part Lyonnaise des Eaux (R-R 2) jusqu'au 25/07/16 Prix de base valeur 01.03.12 0,5320 Indice IPC (00E) valeur de base au 01.03.12 126,20 Indice IPC (00E) date valeur au 01.12.n-1 127,91 coef.révision 1,0135	0,5392		10,0	0,0539	0,5931
	Part Lyonnaise des Eaux (R-R 2) à compter du 26/07/16 Prix de base valeur 01.03.12 0,5324 Indice IPC (00E) valeur de base au 01.03.12 126,20 Indice IPC (00E) date valeur au 01.12.n-1 127,91 coef.révision 1,0135	0,5396		10,0	0,0540	0,5936
	Redevance traitement SQY (R-R 2)		0,1200	10,0	0,0120	0,1320
	Part collecte Véolia (R-R 1/R-R 2)		0,1738	10,0	0,0174	0,1912
	Part collecte communale (R-R 1/R-R 2)		0,4331	10,0	0,0433	0,4764
	Modernisation des Réseaux (R-R 1/R-R 2)		0,3000	10,0	0,0300	0,3300
	total asst réseau SIAVGO (R-R1)		1,5223		0,1522	1,6745
	total asst réseau SQY (R-R2)	0,5396	1,0269		0,1567	1,7232

PRIX DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT TTC VERSANT SIAVGO R-R 1	3,7803
PRIX DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT TTC VERSANT SQY R-R 2	3,8290

Variation prix Lyonnaise des Eaux	semestrielle	annuelle	observations
	08-16/02-16	08-16/08-15	
eau	0,00%	-20,39%	Nouvel Avenant
assainissement SQY	0,07%	0,13%	

ABONNEMENT (PRIMES FIXES)											
EAU											
Facturé semestriellement d'avance											
	Période du : 01/07/2016 au 31/12/2016	calibre compteur (en mm)	0 -12 -15	20	30	40	60	80	100	150	200
		Prix de base annuel	20,00 €	46,00 €	62,00 €	94,00 €	152,00 €	210,00 €	394,00 €	430,00 €	828,00 €
	Coefficient de révision 0,98792	Prix révisé semestriel appliqué	9,88 €	22,72 €	30,63 €	46,43 €	75,08 €	103,73 €	194,62 €	212,41 €	409,00 €
		Prix TTC (TVA 5,5%)	10,42 €	23,97 €	32,31 €	48,98 €	79,21 €	109,44 €	205,32 €	224,09 €	431,50 €

LES CLAYES SOUS BOIS page 2

PRESTATIONS CLIENTELES K1 DU 01/01/2016 au 31/12/2016					
coefficient de révision 1,00778		prix de base	prix révisé	taux TVA	Prix TTC
	Droit d'accès au service	50,58	50,97	10,0	56,07
	Frais de déplacement arrêt de compte	50,58	50,97	10,0	56,07
	Frais de déplacement (absence de l'abonné à un rdv pour relève de son compteur,ouverture ou fermeture branchement à la demande client...)	50,58	50,97	10,0	56,07
	Frais de vérification compteur	86,77	87,45	10,0	96,20
	Forfait déplacement pour intervention non prévu au bordereau	39,24	39,55	10,0	43,51
	Frais duplicata (demande supplémentaire)	6,70	6,75	10,0	7,43
	Pénalité pour retard paiement clients particuliers(mise en demeure)	15,61	15,73	0,0	15,73
	Pénalité pour retard paiement clients professionnels(mise en demeure) ***non actualisable pénalité fixée par décret***	40,00	40,00	0,0	40,00
	Frais de déplacement ouverture/fermeture suite impayés	50,58	50,97	10,0	56,07
	Pénalité pour rejet	2,10	2,12	0,0	2,12

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	LOI LEMA (application sur une facture de 120m³) limitation 30% - cas standard
EAU N° 3587614 ASST N° N° 10-04 A N° 3580710	OUI (droit d'accès au service cf. prix ci-dessus)	**EAU** RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE 12%

LE RESPONSABLE FACTURATION

18/08/2016

4 | Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

4.1.1 Le CARE

Les Clayes sous Bois (Eau)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016

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

en milliers d'€uros	2015	2016	Ecart en %
PRODUITS	**1 678,59**	**1 532,71**	**-8,7%**
Exploitation du service	1 285,07	1 096,96	
Collectivités et autres organismes publics	366,78	399,39	
Travaux attribués à titre exclusif	16,28	15,88	
Produits accessoires	10,46	20,48	
CHARGES	**1 518,08**	**1 368,90**	**-9,8%**
Personnel	236,29	207,59	
Energie électrique	13,76	10,47	
Achats d'eau	335,72	301,35	
Produits de traitement	0,09	0,23	
Analyses	1,68	1,74	
Sous-traitance, matières et fournitures	83,24	109,65	
Impôts locaux et taxes	3,29	6,09	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	96,11	92,82	
• télécommunication, postes et télégestion	12,05	5,81	
• engins et véhicules	13,70	17,57	
• informatique	33,97	43,99	
• assurance	6,73	7,05	
• locaux	3,13	3,62	
Frais de contrôle	0,00	1,98	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	1,90	
Contribution des services centraux et recherche	42,41	35,83	
Collectivités et autres organismes publics	366,78	399,39	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	233,02	95,52	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	68,47	69,84	
• investissements incorporels	13,99	14,27	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	20,00	17,46	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	2,87	2,70	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,36	0,09	
Résultat avant impôt	**160,50**	**163,81**	**2,1%**
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	53,50	54,60	
RESULTAT	**107,01**	**109,21**	**2,1%**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Les Clayes sous Bois (Eau)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016

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

Détail des produits

en milliers d'€uros	2015	2016	Ecart en %
TOTAL	**1 678,59**	**1 532,71**	**-8,7%**
Exploitation du service	1 285,07	1 096,96	-14,6%
• Partie fixe	149,86	111,42	
• Partie proportionnelle	1 135,24	985,54	
• Cession d'eau	0,49	0,00	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	-0,52	0,00	
Collectivités et autres organismes publics	366,78	399,39	8,9%
• Redevance prélèvement	60,67	65,68	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	306,12	333,71	
Travaux attribués à titre exclusif	16,28	15,88	-2,4%
• Branchements	16,28	15,88	
Produits accessoires	10,46	20,48	95,8%
• Autres produits accessoires	10,46	20,48	

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 2016

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 2016 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1. L'Entreprise Régionale 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. L'Entreprise Régionale 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 entreprises régionales.
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 l'Entreprise Régionale.

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.

Suite à la mise en place du nouveau Système d'Information clientèle Odyssée, le CA des clients mensualisés est comptabilisé aussi bien pour la facture annuelle sur relevé que pour les factures intermédiaires sur estimation, ce qui n'était pas le cas précédemment (comptabilisation uniquement lors de la facture annuelle sur relevé et non comptabilisation des prélèvements mensuels).
L'année du changement de système d'information peut engendrer la comptabilisation de 18 mois de CA pour les clients mensualisés. Afin de rendre une vision économique cohérente entre les produits et charges de l'année et ne pas fausser les répartitions de charge à la valeur ajoutée, nous avons procédé au retraitement du CA des clients mensualisés pour ne conserver que le CA relatif aux 12 derniers mois. Sur la durée du contrat, le CA des clients mensualisés inscrit dans les CARE correspondra bien au CA facturé.
Compte tenu des contraintes techniques, ce retraitement a été uniquement réalisé pour le CA propre au délégataire, sachant que la part tiers (Collectivités et autres organismes) est neutre en terme de résultat (produits = charges).

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.

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 l'entreprise régionale, déduction faite de la quote-part affectée à la production de l'eau potable issue des installations appartenant à SUEZ Eau France, 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 l'entreprise régionale. 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 1,7% 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 est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux entreprises régionales est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.

Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale.

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 entreprises régionales, 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 l'entreprise régionale, 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 entreprises régionales.

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 A3.

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 selon la durée de vie des compteurs + spread) défini en annexe A3. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A4.

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 compatilibilité 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 2,48%.

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 -0,32% (0,18% 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 SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux .

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES

A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable livré au réseau (m3)
Distribution – entretien des canalisations	Longueur réseau de distribution (ml)
Distribution – entretien des branchements	Nombre de compteurs
Distribution - charges de structure	Volume d'eau potable consommé (m3)
Clientèle	Nombre de clients équivalents
Charges et Produits travaux de branchements neufs	Nombre de branchements neufs réalisés
Produits accessoires	Volume d'eau potable consommé (m3)

A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges MO annexes (participation, retraites, et autres)	Charges de personnel directes

A3 - Taux de financement (à 10 ans): 2,48%

A4 - Durée de vie moyenne des compteurs : depuis 2010 le calcul est basé sur l'âge réel des compteurs.

Ernst & Young et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

SUEZ Eau France
(Anciennement Lyonnaise des Eaux France)

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest, pour l'exercice clos le 31 décembre 2016

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2016, de l'application, par l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest de la société SUEZ Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2016.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons effectué un audit des comptes annuels de la société SUEZ Eau France pour l'exercice clos le 31 décembre 2016 dans lesquels sont inclus les comptes de l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest. Notre audit, effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France, avait pour objectif d'exprimer une opinion sur les comptes annuels pris dans leur ensemble, et non pas sur des éléments spécifiques de ces comptes utilisés pour la détermination du compte annuel de résultat d'exploitation de l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest. Par conséquent, nous n'avons pas effectué nos tests d'audit et nos sondages dans cet objectif et nous n'exprimons aucune opinion sur ces éléments pris isolément.

SAS à capital variable
438 476 913 R.C.S. Nanterre
Société de Commissaires aux Comptes
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1

Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest.

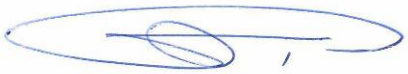
Sur la base de nos travaux, la conformité de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest de la société SUEZ Eau France pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation » appelle de notre part l'observation suivante :

- Comme exposé dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation », le chiffre d'affaires propre au délégataire des clients mensualisés a fait l'objet d'un retraitement visant à ramener celui-ci à une présentation correspondant à douze mois de facturation. Ce retraitement a été uniquement réalisé pour le chiffre d'affaires propre au délégataire, sachant que la part tiers (« Collectivités et autres organismes ») est neutre en termes de résultat.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte précisé au premier paragraphe et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 11 mai 2017

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres



Stéphane Pédron

4.2 La situation des biens et des immobilisations

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

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

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire :

- Un 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., …

4.2.1 La situation sur les installations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

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

Renouvellement : équipements et génie civil		
Désignation	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)**
Travaux de renouvellements	Les pinsons - Pompe doseuse	4 551
	L'averdin chemin aux bœufs - Ensemble clapet-robinet à flotteur & conduite	13 259
	L'averdin chemin aux bœufs - Pompe doseuse (javel)	5 389
	L'averdin chemin aux bœufs - Vanne DN100 + Pompe de vidange	5 413
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		28 612

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

Les travaux neufs effectués par le Délégataire cette année sont les suivants :

Travaux neufs contractuels		
Désignation	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)**
Travaux de mise en sécurité des ouvrages	Les pinsons - Création d'un poste de mesure en continu du chlore	6 674
	L'averdin chemin aux bœufs - Création d'un poste de mesure en continu du chlore	8 507
	L'averdin chemin aux bœufs - Repérage vannes arrivée départ	3 462
	L'averdin chemin aux bœufs - Clôture : yc grillage	4 921
Démaillage réseau Villepreux	Sectorisation - Les Clayes sous Bois	36 587
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		60 151

4.2.2 La situation sur les canalisations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation de réseau réalisé sur l'année :

Renouvellement : reseaux		
Désignation	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)**
Travaux de renouvellements	Branchements isolés 2016	4 742
	Vanne 2016	2 156
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		6 898

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, Lyonnaise des Eaux a engagé, en concertation avec la collectivité,

- les opérations de renouvellement des canalisations suivantes :

Renouvellement de canalisation				
Commune	**Site**	**Linéaire**	**Diamètre**	**Nature**
Les Clayes-sous-Bois	Route de Versailles	11	63	PEHD
Les Clayes-sous-Bois	Rue Jules Ferry	10	125	PEHD
Les Clayes-sous-Bois	Rue Henri Prou (1)	388	150	FONTE

(1) Le renouvellement de la canalisation Henri Prou a été pris financièrement en charge par la collectivité.

Ces travaux ont conduit à l'abandon des réseaux suivants :

Abandon de canalisation				
Commune	**Site**	**Linéaire**	**Diamètre**	**Nature**
Les Clayes-sous-Bois	Route de Versailles	11	60	FONTE
Les Clayes-sous-Bois	Rue Jules Ferry	10	100	FONTE
Les Clayes-sous-Bois	Rue Henri Prou	340	150	FONTE

4.2.3 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACÉS ET RENOUVELÉS**

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Renouvellement : compteurs		
Désignation	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€)**
programme contractuel	Renouvellement compteurs	16 353
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		**16 353**

4.2.4 La situation sur les équipements de télérelève

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

Travaux neufs contractuels		
Désignation	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€)**
Mise en place de la télérelève	Equipement compteurs d'émetteurs de télérelève	13 173
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		**13 173**

Le rachat du parc compteurs par le Délagataire pour le compte du Syndicat prévu à l'article 12 n'a pas été effectué. La régularisation sera faite sur l'exercice 2017.

4.2.5 Suivi du fonds contractuel

€ H.T.	Suivi du programme et de la garantie de renouvellement suivant les critères contractuels CALCUL LDEF	08/2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	07/2024
Suivi financement du renouvellement (article 30.2)	taux d'actualisation k (défini à l'article 36.3)	1,0000	1,0071	1,0078									
	dotation forfaitaire annuelle € (CEP annexé au contrat) (DO_0)	33 884	81 366	81 366	81 366	81 366	81 366	81 366	81 366	81 366	81 366	81 366	47 482
	dotation montant € courant	33 884	81 946	81 999									
	dotation début exercice (S_{N-1})	0	33 884	(49 337)									
	actualisation du solde du fonds en début exercice au taux d'actualisation k		34 126	(49 721)									
	dotation € courant	33 884	116 072	32 278									
	dépenses effectives (DE_N)	0	(165 409)	(51 862)									
	solde de la dotation S_N	**33 884**	**(49 337)**	**(19 584)**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Suivi financement des travaux de mise en conformité (article 29)	taux d'actualisation k (défini à l'article 36.3)	1,0000	1,0071	1,0078									
	dotation forfaitaire annuelle € (CEP annexé au contrat) (DO_0)	62 466	150 000										
	dotation forfaitaire annuelle € (CEP annexé au contrat) (DO0) Avenant N°1 **(a)**			50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	
	dotation liée à l'écart entre recettes et charges d'achat d'eau N-1 (€ HT) Avenant N°1 **(b)**			(36 582)									
	Somme dotations **(a) + (b)**			13 418									
	dotation montant € courant	62 466	151 070	13 522									
	dotation début exercice (S_{N-1})	0	62 466	119 173									
	actualisation du solde du fonds en début exercice au taux d'actualisation k		62 911	120 100									
	dotation € courant	62 466	213 981	133 623									
	dépenses effectives (DE_N)		(94 807)	(60 151)									
	solde de la dotation S_N	**62 466**	**119 173**	**73 472**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

5 | Votre délégataire

SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE…) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ.** Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ est déployée sur les supports clients particuliers depuis septembre 2016.

Le 10 octobre 2016, Lyonnaise des Eaux France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS…) restant inchangées.

Le site internet toutsurmoneau.fr a également fait peau neuve et son ergonomie a été optimisée pour mieux répondre aux attentes de nos clients.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 L'entreprise régionale

L'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest, acteur majeur de l'eau et de l'assainissement en Ile-de-France, regroupe 3 marques :

- SUEZ avec deux implantations administratives majeures à Nanterre et au Pecq,
- SEVESC (Société des Eaux de Versailles et de Saint-Cloud) dont le siège est à Trappes,
- SEOP (Société des Eaux de l'Ouest Parisien) dont le siège est à Louveciennes.

La vocation de ses 700 collaborateurs est d'apporter à ses clients des Hauts-de-Seine, des Yvelines de l'Eure et du Val d'Oise un service de proximité, réactif et efficace, 7j/7 et 24h/24.
Notre ambition : contribuer à l'innovation du service de l'eau et de l'assainissement, en proposant aux collectivités des solutions sur mesure. L'entreprise régionale Paris Seine Ouest est ainsi la première à avoir mis en place des solutions de pilotage des réseaux intelligents ou encore degrés bleus, solution de récupération de la chaleur des eaux usées pour chauffer des bâtiments.

Agence Réseaux Eau & Force
Michel GUILLOT

Relation Collectivités
Interventions réseaux
Travaux Eau Potable
Travaux assainissement
Exploitation des stations d'épuration
Exploitation des réseaux d'eau et d'assainissement

Agence Yvelines Portes de l'Eure
Dimitri LANGHADE

Relation Collectivités
Interventions réseaux
Travaux Eau Potable
Travaux assainissement
Exploitation des stations d'épuration
Exploitation des réseaux d'eau et d'assainissement

SEVESC / SEOP
François DOUSSIN

Relation Collectivités
Interventions réseaux
Travaux Eau Potable
Travaux assainissement
Exploitation des stations d'épuration
Exploitation des réseaux d'eau et d'assainissement

Agence Clientèle
Relève
Facturation
Recouvrement
Gestion Clientèle

Services Support
Achats
Administration – Finance
Commercial
Management de la Qualité & de l'Environnement
Ordonnancement
Prévention – Sécurité
Ressources Humaines
Systèmes d'information
Technique et patrimoine

Direction Usines eau, Services et Innovations

Exploitation des usines d'Eau Potable
Qualité eau
Télécontrôle

5.1.2 Nos implantations

L'ER en chiffres :

4 départements desservis
15 sites d'embauche
700 employés environ
212 600 clients eau
341 980 clients assainissement
42 contrats eau
49 contrats assainissement
3827 km de réseaux eau
3781 km de réseaux assainissement

5.1.3 Nos moyens logistiques

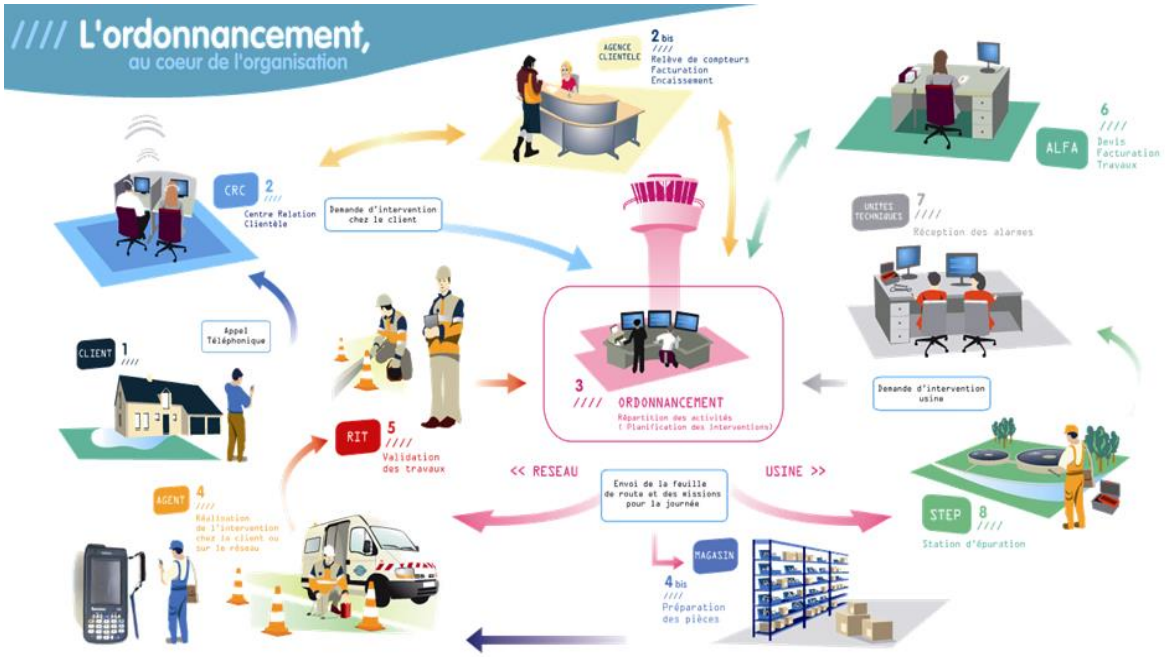
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générées par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

L'ordonnancement est le cœur du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles 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 l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc… 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 lien avec le magasin principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de SUEZ Eau France et plus largement du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels.

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

5.2 La relation clientèle

5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

Etre le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France

Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance

Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

5.2.2 La gestion des courriers

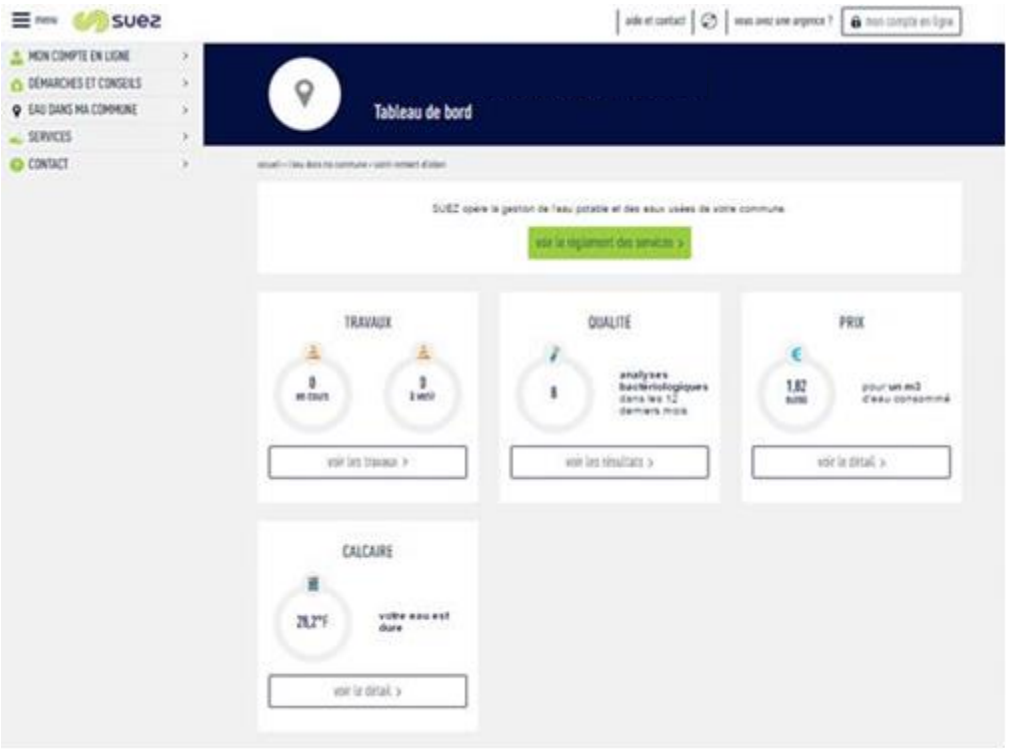
Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres de Relations Clients afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec SUEZ Eau France

5.2.3 Le site internet et l'information client

En 2016, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 170 000 visiteurs uniques chaque mois, soit 20 000 visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site www.toutsurmoneau.fr, accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus dans les 5 prochains jours



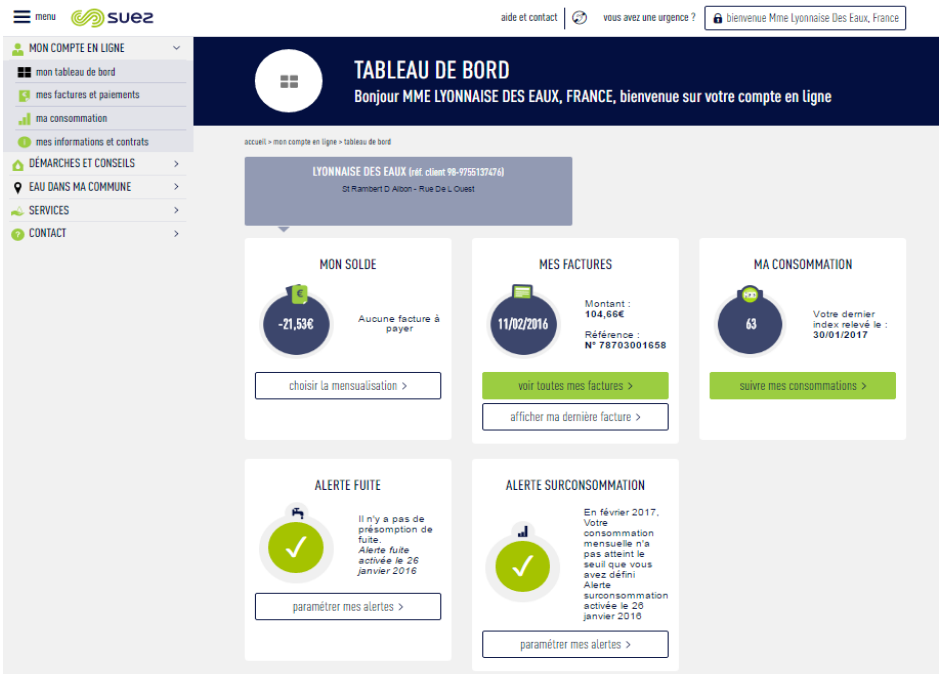
*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

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

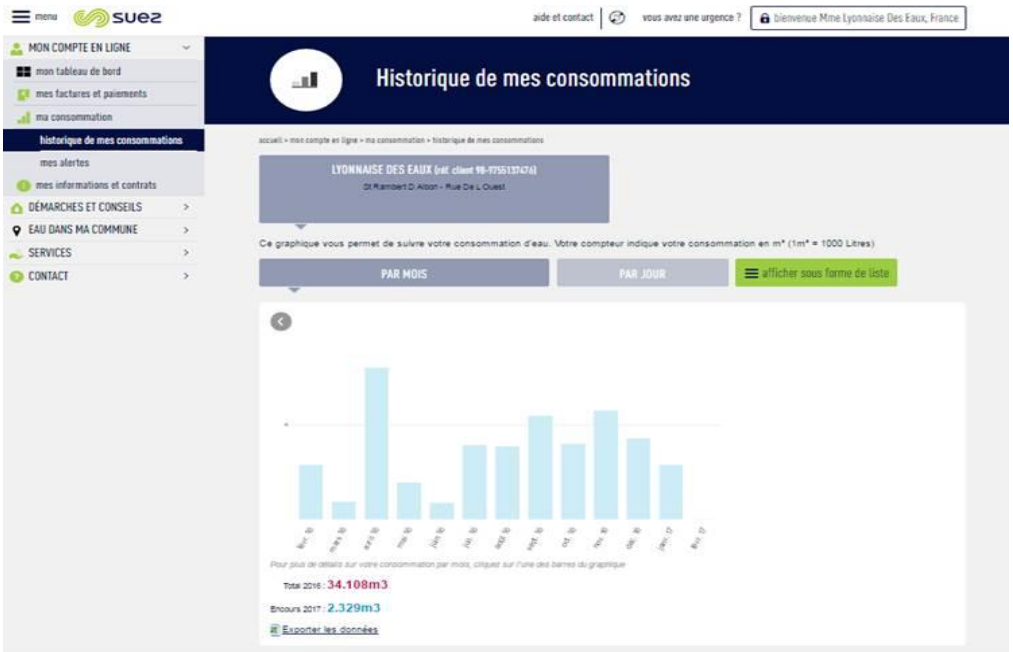
*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

« 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,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription à l'e-facture.

Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2016, 520 000 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une multiplication par 1,4 par rapport à 2015. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.4 L'entité de gestion client

L'Agence de Gestion Client (AGC) : en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

Cette Agence est responsable de la bonne facturation des volumes consommés et de la performance des indicateurs financiers principaux du contrat.

Elle déploie un cycle de facturation/encaissement fiable et maîtrisé, avec des modalités adaptées à chaque client.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs… Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. L'activité Eau France de SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :
- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :
- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

Lloyd's Register LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société:

LYONNAISE DES EAUX FRANCE
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes de Management de la Qualité suivantes:

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité concerne:

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

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.

Certificat d'approbation No: FQA 9915316/A

Première approbation: 27 Avril 2004
Certificat en cours: 05 Janvier 2016
Expiration du certificat: 14 Septembre 2018

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS

NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
  - Identifier les risques et les besoins (ressources)
  - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
  - Gérer la documentation
    - Définir les règles de réalisation de l'activité
    - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
  - Former (acquisition des compétences nécessaires)
  - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
  - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
  - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
  - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :
- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maitriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroit en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2016, 80% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :
- Eviter 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, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus plus de 140 sites en 2015 et 2016 pour identifier des gisements de performance.
Au niveau régional, chaque Entreprise Régionale (ER) 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 réseau d'experts Energie est en place dans les Entreprises Régionales. 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.

Lloyd's Register
LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le système de Management de l'Energie couvrant l'ensemble des activités de la société :

LYONNAISE DES EAUX FRANCE
SIREN : 410 034 607
pour le site :
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon la norme de Management de l'Energie suivante :

ISO 50001:2011

Le système de Management de l'Energie concerne :

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

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.

Certificat d'approbation No : FQA 9915316/B

Première approbation : 02 Décembre 2015
Certificat en cours : 02 Décembre 2015
Expiration du certificat : 01 Décembre 2018

Emis par : Lloyd's Register Quality Assurance France SAS
Au nom et pour le compte de LRQA Limited

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS
001

LRQA France, 1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03 France
Au nom et pour le compte de LRQA Ltd, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom

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 (OHSAS 18001 ou MASE)… en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Notre démarche développement durable

UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, SUEZ, pour son activité Eau en France, structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

En septembre 2014, l'activité Eau France de SUEZ a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.com notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets

Le Programme Agir pour la Ressource en Eau couvre 5 thématiques :

- réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau
- favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité
- partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource
- anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau
- mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, ancien Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président d'honneur de l'Académie de l'Eau. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. A l'occasion de la deuxième édition de l'appel à projets (2015 / 2016), 80 porteurs de projets se sont mobilisés.

Par ailleurs, depuis 2006, l'activité Eau France de SUEZ fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :
- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.

En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020. Faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à :

- poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe,
- promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources,
- s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements est évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation sont rendus publics.

- **Engagement n°1 :** Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030
- **Engagement n° 2 :** Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020
- **Engagement n° 3 :** Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020
- **Engagement n° 4 :** Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020
- **Engagement n° 5 :** Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique
- **Engagement n° 6 :** Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030
- **Engagement n° 7 :** Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020
- **Engagement n° 8 :** Adopter en 2016 un prix interne du carbone
- **Engagement n°9 :** Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone
- **Engagement n°10 :** S'engager en faveur de l'économie circulaire
- **Engagement n°11 :** Contribuer à la sensibilisation des solutions climat
- **Engagement n°12 :** Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

5.4.1 Des exemples d'application dans le cadre du contrat

Des exemples d'application

PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

- Mise en place de plans de préservation de la ressource
- Programme de protection des captages, offre « bassin versant » sur les pollutions diffuses
- Participation à des opérations coordonnées autour de la protection des bassins versants
- Gestion différenciée des espaces verts type « zéro phyto » (champs captants, installations gérées par SUEZ Eau France…)

GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Exemples de gestion de crise lors d'aléas climatiques (sécheresse, inondations, tempête...)

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

- Amélioration des rendements : gestion patrimoniale des réseaux, technologies de recherche de fuite
- Maîtrise des consommations : télérelève, pack pro, Dolce Ô
- Récupération des eaux pluviales
- Réutilisation des eaux usées

RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

- Suivi des impacts des rejets sur le milieu : programmes de suivi, stations SIRENE
- Suivi de la qualité du littoral et gestion des eaux de baignade
- Plans d'action pour la protection de la biodiversité locale
- Partenariats locaux avec des associations de protection de l'environnement
- Technologies d'épuration alternatives (ex : Zones Libellule)

PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

- Observatoires du goût
- Opération robinets-fontaine dans les écoles,
- Action de communication à destination du grand public (partenariats avec des établissements scolaires, …)

PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

- Mise en place d'une certification ISO 14001
- Mise en place de « chantiers verts », démarche HQE
- Participation à l'élaboration d'un Agenda 21
- Participation à l'élaboration d'un Plan Climat
- Réalisation d'un « Bilan carbone » ou d'une « analyse du cycle de vie »
- Projets « énergies renouvelables » : Degrés bleus, méthanisation, opérations d'accompagnement (micro turbines, photovoltaïque…)
- Réflexion sur la création d'un éco-quartier,
- Politique véhicules propres, Eloge, participation à un plan de déplacement urbain, plan de déplacement d'entreprise du Centre Régional
- Contrats achats intégrant des clauses environnementales

AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

- Participation à un Fond Solidarité Logement et montant des abandons de créances
- Existence d'une personne dédiée aux relations avec les personnes en situation de précarité
- Collaboration avec des instances sociales de type CCAS
- Partenariats avec des structures de médiation, associations de consommateurs
- Actions en partenariat avec les bailleurs sociaux
- Opérations de sensibilisation à la maîtrise des consommations, notamment dans les quartiers en difficulté
- Opérations de mécénat (Aquassistance…)

FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

- Collaboration avec les Pôles emploi : plateforme de vocation, recrutement par simulation, participation à des Forum Emploi, aide à la création entreprise
- Politique de contrats en alternance, participation à des filières de formation professionnelle
- Collaboration avec les structures d'insertion sociales et économiques locales : Maison de l'emploi, Missions locales, PLIE , club FACE
- Politique de sous-traitance au secteur protégé

VALORISER LES HOMMES ET LES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU

- Application en interne de l'accord handicap, réflexion sur promotion de la diversité (égalité F/H, séniors…), actions de lutte contre les discriminations à l'embauche : jeunes des quartiers, handicapés, etc..
- Baromètre social, dialogue social
- Bilan des actions de formation professionnelle dédiées aux salaries du Centre

SENSIBILISER LES JEUNES ET LES MOINS JEUNES A LA GESTION DURABLE DE L'EAU

- Bilans des actions de sensibilisation (Chemins de l'eau, Semaine du développement durable…), programmes pédagogiques engagés avec les écoles, visites des installations,
- Partenariats avec des associations locales de protection de l'environnement en matière de sensibilisation des publics internes ou externes au Centre

RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

- Améliorations réalisées dans le contenu et la présentation des RAD
- Introduction des indicateurs de performance requis par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du « rapport du Maire »

CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

- Participation d'élus locaux au Club Eau +
- Participation aux CCSPL ou autres instances (Comités d'usagers, comités de gouvernance…)
- Participation à des réunions publiques
- Existence d'une structure créée par SUEZ Eau France permettant le débat avec les « parties prenantes » locales

LES INDICATEURS DEVELOPPEMENT DURABLE

PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

- Part des volumes prélevés issus de captages avec procédures de périmètres de protection achevées (domaine privé et délégué)
- Nombre de conventions spéciales de déversement avec les industriels

GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Nombre d'interruptions de service pour cause de sécheresse

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

- Rendement des réseaux de distribution d'eau potable
- Population pour laquelle un service de télérelève est en place

RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

- Certificat ISO 9001 ou ISO 14001
- Nombre de sites couverts par un certificat ISO 14001
- Nombre de stations d'épuration pour lesquelles a été mis en place un dispositif de suivi de l'impact des rejets
- Nombre de plaintes ou PV pour cause de gêne environnementale avec poursuite

PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

- Pourcentage de clients déclarant boire régulièrement ou occasionnellement de l'eau du robinet (si disponible localement)
- Population concernée par un observatoire du goût

PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

- Quantité de gaz à effet de serre émise par les véhicules utilisés par l'entreprise
- Quantité de gaz à effet de serre émise par le service (si Bilan Carbone)
- Nombre de sites construits ou rénovés suivant la démarche HQE
- Consommation d'électricité pour les activités de production d'eau potable (Wh/m3)
- Consommation d'électricité pour les activités de traitement des eaux usées (Wh/m3)

AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

- Nombre de dossiers soumis et acceptés sur le périmètre du contrat dans le cadre du Fonds Solidarité Logement
- Montant des abandons de créances alloués sur le périmètre du contrat
- Nombre de jours de bénévolat des membres d'Aquassistance

FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

- Nombre de contrats en alternance passés avec les établissements scolaires
- Pourcentage de personnes handicapées / effectif assujetti
- Montant des achats confiés à des entreprises du secteur protégé et adapté

VALORISER LES HOMMES ET LES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU

- Taux de fréquence des accidents du travail
- Taux de gravité des accidents du travail
- Nombre de salariés sensibilisés à ce jour au développement durable
- Part de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle
- Taux de femmes dans l'encadrement

SENSIBILISER LES JEUNES ET LES MOINS JEUNES A LA GESTION DURABLE DE L'EAU

- Nombre d'enfants et d'adultes sensibilisés aux questions de l'eau
- Nombre de partenariats locaux avec des associations

RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

- Pourcentage des indicateurs requis par le décret du 2 mai 2007 renseignés avec une fiabilité « A » (cf texte de l'arrêté du 2 mai 2007)

CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

- Nombre de partenariats en vigueur avec des associations locales de consommateurs ou environnementales
- Nombre de réunions publiques tenues au cours de l'année

5.4.2 Agir en faveur de la biodiversité

Depuis plusieurs années, SUEZ - Eau France a pris pleinement conscience des enjeux liés au « grand cycle de l'eau ». En dialogue avec les collectivités, **l'entreprise agit en faveur de la biodiversité** sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et d'amplifier sa démarche, SUEZ tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est **engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité** en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).

Concrètement, cela se matérialise notamment par la mise à disposition de ses experts et de leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. A Flins-Aubergenville par exemple, SUEZ – Eau France a ouvert une partie de son site au public après plus de deux ans d'Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) menés en collaboration avec Croix-Rouge insertion – IDEMU. Près de 40 salariés en insertion ont contribué à la remise en état des espaces verts du site ; un projet qui s'est clos par l'ouverture au public du « Chemin de l'Eau », véritable parcours de randonnée pédestre créant une continuité avec les liaisons douces environnantes et s'inscrivant parfaitement dans la trame verte et bleue du territoire.

De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction de l'Ingénierie Environnementale permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.

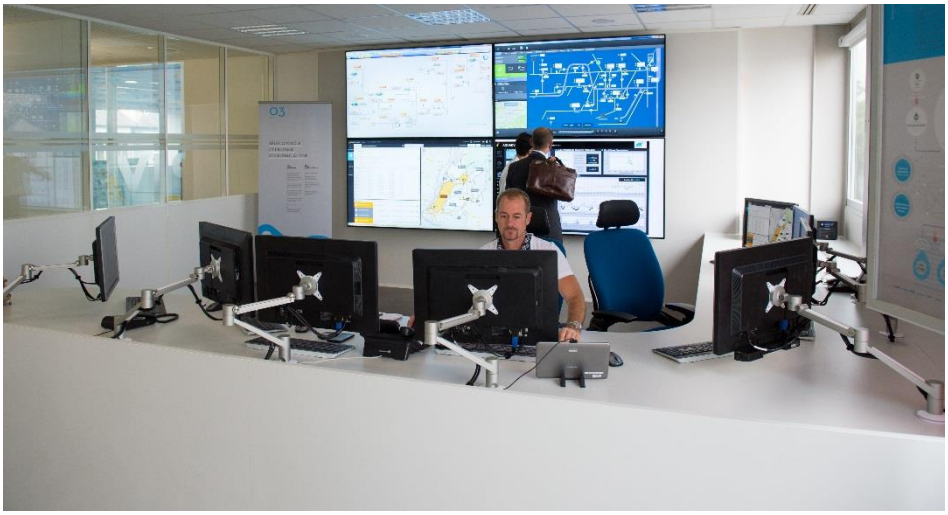
Le centre VISIO permet d'obtenir une **vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau**, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

Ainsi, grâce à des capteurs placés sur les installations (réseau et usines), il permet de collecter les données du service de l'eau, de les analyser et d'assurer un pilotage en temps réel. L'optimisation, l'anticipation des conditions d'exploitation quotidiennes et la prévision de l'impact des événements externes (pollution, épisode orageux, etc.) que permettent ces nouvelles installations vont largement profiter à la qualité de l'eau dans la ville. Ces centres vont également faciliter la gestion patrimoniale des usines et des réseaux des collectivités.

La **mise à disposition des données à l'usage des clients particuliers** et des collectivités est la priorité de VISIO, elle se matérialise de différentes façons:

- ouverture des centres VISIO aux visiteurs,
- plateformes Web « Tout sur mon eau » à destination des clients particuliers qui leur donne notamment accès à leur consommation en temps réel,
- « Tout sur mon service » à destination des collectivités qui ont accès en temps réel aux informations et données du service et au suivi des actions de terrain.

A la fin de l'année 2016, 9 centres VISIO sont ouverts : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34), Montgeron (91), Biarritz (64), Aix-en-Provence (13).



5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs…), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage " intelligent ".

Aquadvanced® Assainissement constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

Aquadvanced® Hydraulique et Aquadvanced® Qualité sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

Aquadvanced® Energie et Aquadvanced® Forage sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine ressource.

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour votre Entreprise Régionale

La pédagogie

SUEZ Eau France attache une attention particulière à la sensibilisation du public, notamment scolaire, au cycle de l'eau, à la protection de l'environnement et à la qualité et la composition de l'eau du robinet. Cela se concrétise au travers de diverses animations que nous proposons tout au long de l'année.

- **Visite de la Coulée Verte, au Pecq.**
  La Coulée Verte offre une promenade dédiée au cycle de l'eau et à la biodiversité en bord de Seine. Il s'agit d'un espace aménagé tel un parcours pédagogique sur le site de production d'eau potable du Pecq-Croissy. Les visites, gratuites, sont guidées et mobilisent, d'une part, des experts de SUEZ pour expliquer les techniques de production de l'eau potable et sa qualité, et d'autre part, nos partenaires associatifs tels la Ligue de Protection des Oiseaux. **En 2016, 635** écoliers et particuliers individuels ont été accueillis sur la Coulée verte.

- **Visites de stations d'épuration**
  Les visites de stations d'épuration des eaux usées constituent pour les écoles un excellent outil pédagogique pour appréhender les enjeux de la préservation de l'environnement et notamment les gestes respectueux du cadre de vie : que ne doit-on pas rejeter dans l'évier ? Quel est l'impact de la qualité des cours d'eau sur la vie aquatique ? Là encore, les visites sont effectuées gratuitement, sur inscription pour les scolaires et à l'occasion de Journées Portes Ouvertes pour le grand public, dans le respect des règles strictes de sécurité. **En 2016, 374 élèves et particuliers ont visité une station d'épuration, guidés par notre animatrice pédagogique.**

- **Interventions dans les écoles**
  A la demande des enseignants, SUEZ intervient dans les classes pour exposer les grands principes du cycle naturel et domestique de l'eau aux enfants. Ces interventions sont assurées par notre animatrice pédagogique, gratuitement et sur inscription. Il peut également s'agir de « tour de l'école » pour présenter les installations ayant un rapport avec l'eau dans l'environnement proche de l'école (bouche à clé, bouches d'égout, etc.), ou de sensibilisation aux éco-gestes. A Rambouillet, un club des goûteurs d'eau est animé avec une classe de CM1 de l'école Foch-Gambetta (25 élèves). **En 2016, 930** écoliers ont bénéficié d'une intervention en classe de notre part.

Les partenariats

L'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest entend marquer son partenariat auprès des collectivités pour les soutenir dans la réalisation d'événements véhiculant les mêmes valeurs que l'entreprise. Il s'agit pour la majorité d'entre eux :

- d'événements sportifs avec la présence d'une rampe à eau, permettant de conjuguer sport et santé,
- d'événements environnementaux tels que les semaines du Développement Durable, les matinées éco-citoyennes, etc. A ce titre, nous animons un bar à eau afin de sensibiliser le public aux bienfaits de l'eau du robinet et à sa composition, par le biais d'une dégustation « à l'aveugle »,
- d'événements solidaires afin de venir en aide à des associations menant des actions d'intérêt général.

En 2016, sur tout le périmètre de l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest, plus de 3000 particuliers ont été rencontrés et sensibilisés dans le cadre de nos partenariats.

La Responsabilité Sociétale et Environnementale

A travers ses actions de mécénat et ses partenariats, SUEZ participe à la vie de la Cité et marque son ancrage territorial. Le Groupe agit en entreprise citoyenne et encourage les initiative locales en lien avec la culture, l'environnement, la biodiversité, ainsi que la solidarité et l'insertion économique et sociale.

Agir contre la précarité

SUEZ est partenaire du PIMMS (Point Information Médiation Multi-Services) des Mureaux. La vocation du PIMMS est de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des habitants au quotidien. Grâce à ce partenariat, les abonnés disposent d'une porte d'entrée locale pour poser leurs questions sur le service de l'eau et pour les aider dans leurs démarches, notamment en cas de difficultés de paiement.

Agir contre l'exclusion

SUEZ est engagée auprès de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE). Cette fondation est un outil de mobilisation locale et nationale qui initie des actions concrètes de prévention et de lutte contre les exclusions. FACE promeut également la mixité sociale et l'égalité des chances au sein des entreprises. Par ce biais, Paris Sein Ouest participe aussi à l'opération Job Academy dans les Hauts-de-Seine qui consiste en l'animation d'ateliers CV et d'entretiens de recrutement.

Favoriser l'insertion et développer la biodiversité
A Flins-sur-Seine, SUEZ a mis son site de production d'eau potable à disposition de près de 40 salariés en insertion pendant plus de deux ans. Mené en partenariat avec Croix-Rouge Insertion – IDEMU, cet Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) a permis aux salariés d'acquérir de nouvelles compétences, tout en bénéficiant d'une formation liée à l'entretien des espaces verts et d'un accompagnement personnalisé.

5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- Placée sous le signe de l'innovation et du numérique, le **20ème salon des Maires d'Île-de-France** a rassemblé plus de 250 entreprises au service des collectivités territoriales et s'est achevé le 14 avril à Paris après 3 jours de débats. Véritable lieu d'échanges avec nos clients collectivités en Île-de-France, l'AMIF nous a permis de présenter nos nombreuses innovations et plus particulièrement, à l'occasion d'une journée dédiée à la transition écologique des communes, nos bonnes pratiques et nos méthodes à leur disposition pour assurer cette transition.

- **SUEZ s'est engagé lors de la COP22 à Marrakech du 7 au 18ème novembre** et participe à une initiative internationale pour inscrire l'économie circulaire à l'agenda de la COP23. La COP22 s'inscrit dans l'action pour concrétiser les différents axes retenus dans l'Accord de Paris, notamment ceux qui ont trait à l'adaptation, la transparence, le transfert de technologies, l'atténuation et le renforcement des capacités. Cet événement international a permis au Groupe de rappeler ses engagements « climat » : les 12 engagements pour le climat et la contribution du Groupe aux engagements de l'Accord de Paris signé l'année dernière, ainsi que nos solutions sur le continent africain.
  Les chiffres clés de la COP22 :
  - 11 jours d'échanges autour du climat et plus spécifiquement des enjeux du continent africain
  - 197 "parties" participant à l'événement (196 états + l'Union européenne)
  - 1 journée dédiée à l'eau le 9 novembre : initiée par SUEZ, la "Journée officielle d'Action pour l'Eau" rappelle l'importance de cette ressource dans le contexte du changement climatique

- **Le Groupe innove en collaboration avec de grands acteurs et des startups**. Ainsi, avec le Syndicat Intercommunal d'assainissement de l'agglomération parisienne (SIAAP), SUEZ Eau France a lancé le projet BioGNVAL pour transformer le biogaz issu des eaux usées en un carburant propre qui réduit de 90% les émissions de gaz à effet de serre. Un projet mené par SUEZ Eau France en collaboration avec la filiale GNVert d'ENGIE, ainsi que les sociétés Cryopur et Iveco, qui permet aux transporteurs d'utiliser un « carburant propre » dont ils maîtrisent les origines de la production.

- Le 30 novembre 2016, lors du **salon Pollutec**, **SUEZ a présenté ON'connect**, une nouvelle génération de réseau radio longue portée, un socle technologique résolument ouvert pour connecter et servir durablement nos clients. Cette innovation permet de connecter en toute sécurité des objets à grande échelle, de collecter et traiter des données de masse pour les acteurs de la ville : comptage d'eau ou d'énergie, qualité de l'air, remplissage des bennes d'apport volontaire, niveau d'humidité, bruits, circulation… Spécialement conçue pour répondre aux défis techniques et économiques spécifiques à l'Internet Industriel des Objets, cette nouvelle génération de réseau radio longue portée convient particulièrement aux usages des villes intelligentes. Elle bénéficie notamment des meilleures performances pour la connexion d'objets difficiles d'accès (enterrés, installés en cave profonde, sans alimentation électrique) avec un minimum d'équipements nécessaires.
  ON'connect est déjà opérationnelle auprès de nombreuses collectivités en France, comme à Biarritz et à Mulhouse, mais aussi à l'international comme par exemple sur l'île de Malte.
  Quelques chiffres clés :
  - 862 000 compteurs de télérelève
  - 150 000 compteurs de radiorelève
  - Fin 2016, 167 000 émetteurs posés et 35 117 interventions réalisées (4% du parc installlé)
  - Objectif 2017 : 96 000 émetteurs supplémentaires

- **SUEZ a participé au 2ème Forum Smart City** qui s'est tenu le mercredi 7 décembre à Toulouse. L'occasion pour de nombreux experts internationaux, représentants de grands groupes, startups, élus de collectivités locales ou encore chercheurs, d'échanger sur le thème « Construisons ensemble la ville innovante et attractive ».

Retrouvez nos actualités sur notre site http://www.suez-environnement.fr.

6 | Glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
  Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fonds de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**
  Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

- **Abonnement**
  L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

- **Accessoire**
  Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**
  Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **Autorité organisatrice**
  Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

- **Branchement eau**
  Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

- **Conduite d'adduction**
  Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchement direct pour les consommateurs.

- **Conduite principale**
  Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchement direct pour les consommateurs).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
  Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et d'émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, …) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Compteur**
  Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**
  Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

- **Détendeur**
  Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

- **Disconnecteur**
  Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**
  Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Émetteur**
  Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

- **Habitant**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

- **Habitant desservi**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit 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

- **Indice linéaire de perte (ILP)**
  ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
  L'unité est en m^3/km/j)

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**
  ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366
  ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m^3/km/j).

L

- **Linéaire de réseau de desserte**
  Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

M

- **Montant des impayés au 31 décembre de l'année N**
  Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

N

- **Nombre d'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.

P

- **Perte apparente**
  Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, …).

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**
  Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

- **Prélèvement**
  Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prélocalisation**
  Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**
  Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

R

- **Réclamation**
  Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Regard**
  Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**
  Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)
  ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**
  Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**
  Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

S

- **Stabilisateur d'écoulement**
  Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**
  Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelle que soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

V

- **Vanne**
  Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

- **Vidange**
  Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

- **Ventouse**
  Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les points hauts du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

- **Volume comptabilisé**
  Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, …), qu'ils soient facturés ou non.

- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**
  Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

- **Volume consommé autorisé**
  Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

- **Volume exporté**
  Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

- **Volume importé**
  Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume livré au réseau (VLAR)**
  Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume prélevé**
  Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

- **Volume produit**
  Le volume produit correspond au volume prélevé duquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

- **Volume de service production**
  Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

- **Volume de service du réseau**
  Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

- **Volume mis en distribution (VMED)**
  Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
  Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**
  Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

  Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)**

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

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

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des 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 transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
  - la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

- **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.
Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

- **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

- **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

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

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

7 | Annexes

7.1 Synthèse réglementaire

SOMMAIRE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
MARCHES PUBLICS
GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT
ENVIRONNEMENT
- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

DROIT DE LA CONSOMMATION

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ **FACTURATION ELECTRONIQUE**

> Décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Le décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique a été publié au Journal officiel du 4 novembre 2016. Comme le prévoit l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique, à partir du 1er janvier 2017 pour les contrats signés ou en cours d'exécution, la facturation électronique est obligatoire pour les grandes entreprises, titulaires d'un contrat public ou intervenant au contrat en tant que sous-traitants admis au paiement direct. L'obligation de recourir à la facturation électronique sera progressivement étendue à toutes les entreprises, en fonction de leur taille, pour une généralisation du dispositif en 2020 (entreprises de taille intermédiaire : 2018 ; PME : 2019 : TPE : 2020).

Le décret précise que les factures électroniques devront obligatoirement être déposées, transmises et réceptionnées par le biais de l'application Chorus Pro, exceptées pour les factures classées secret défense au sens de l'article 413-9 du code pénal. Si la facture est transmise en dehors de l'utilisation du portail, l'acheteur public devra informer son cocontractant de l'obligation d'utiliser Chorus Pro.
Le décret indique que la facture électronique doit comporter les mentions suivantes :
« *1° La date d'émission de la facture ;*
2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;
5° Le code d'identification du service en charge du paiement ;
6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
9° Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
10° Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;
11° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires »
Le point de départ du délai de paiement correspond à « *la date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur* ». Cette date peut varier selon la transmission au sein du portail Chorus Pro :
« *1° Lorsque les factures sont transmises par échange de données informatisé, à la date à laquelle le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat horodate l'arrivée de la facture et, pour les autres pouvoirs adjudicateurs, à la date de notification du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur la solution mutualisée, définie à l'article 2 de la même ordonnance ;*

« 2° Lorsque les factures sont transmises par le mode portail ou service, à la date de notification au pouvoir adjudicateur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur cette solution mutualisée. »

❖ CANDIDATURES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS – ATTESTATIONS

> Arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession

Un arrêté du 25 mai 2016 détermine les moyens de preuve pouvant être présentés par un attributaire pressenti d'un marché public ou d'une concession pour attester qu'il a bien souscrit à ses obligations fiscales et sociales. Il complète les dispositions des nouveaux textes « Marchés publics » et « Concessions » relatifs aux interdictions de soumissionner (cf notamment article 45 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et article 39 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession).

Comme le prévoyait le droit antérieur, les candidats peuvent obtenir, auprès de leur administration fiscale, un certificat attestant du paiement de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la TVA (article 1 de l'arrêté). Quant aux obligations sociales, un certificat sera délivré par les organismes compétents au titre des cotisations de sécurité sociale, assurance vieillesse des cotisations légales aux caisses qui assurent le service des congés payés et du chômage intempéries et des obligations d'emploi des travailleurs handicapés. (article 2).

Cet arrêté du 25 mai 2016 s'applique aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel public à la concurrence ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter de sa date d'entrée en vigueur, c'est-à-dire le 2 juin 2016.

❖ REPRISE PROVISOIRE DES RELATIONS CONTRACTUELLES

> Conseil d'Etat, 16 novembre 2016, *Société Opale Dmcc*, n° 401321

Dans le cadre de la résiliation anticipée d'un contrat de la commande publique, la reprise provisoire des relations contractuelles est possible dès lors que le requérant justifie, d'une part, d'une situation d'urgence et, d'autre part, d'atteintes graves et immédiates que la résiliation litigieuse est susceptible de porter à l'intérêt général, aux intérêts du requérant ou des tiers.
Dans sa décision du 16 novembre 2016, le Conseil d'Etat a précisé quels éléments devraient être pris en compte pour caractériser les atteintes graves et immédiates aux intérêts du requérant. A ce titre, il ne doit pas être seulement pris en compte la perte de revenus du requérant résultant de la décision de résiliation. Cette perte de revenus doit être mise en perspective avec « *sa situation financière et la menace pesant sur sa pérennité, notamment à son chiffre d'affaires global* ».

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENE « CONCESSIONS »

> Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession

Publiée le 29 janvier 2016 et suivie de près par son décret d'application, l'ordonnance « Concessions» transpose fidèlement la directive européenne 2014/23/UE du 26 février 2014.

Comme l'ordonnance « Marchés », l'ordonnance « Concessions » poursuit des objectifs de simplification et d'unification, en intégrant dans son champ d'application les concessions de service, exclues du champ d'application des directives de 2004. Il est ainsi mis fin à la dualité existante entre les concessions de travaux, règlementées par l'ordonnance du 15 juillet 2009, et les délégations de service public (DSP), régies par la loi Sapin. Ces dernières deviennent une sous-catégorie des nouveaux contrats de concession, la notion de concession de services étant plus large que la DSP. Toutefois, les délégations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « Concessions » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« in-house ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.
L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « Concessions ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraine pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats.

En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « Sapin ».

I. Eléments liés à la passation du contrat

- **Les éléments de continuité avec la loi « Sapin »**

L'ordonnance et le décret « Concessions » reprennent en majeure partie les éléments procéduraux prévus par la loi « Sapin ». Les consultations préalables de la Commission des services publics locaux, et, le cas échéant, du Comité mixte paritaire, sont toujours de mise, de même que la délibération préalable sur le choix du mode de gestion. L'intervention de la Commission Sapin, prévue par l'article L.1411-5 du CGCT, demeure identique, celle-ci étant compétente pour :

- ouvrir les plis ;
- examiner les candidatures ;
- dresser la liste des candidats admis à présenter une offre ;
- établir un rapport présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- émettre un avis sur les offres analysées ;

Enfin, à l'issue des négociations, l'obligation de saisine de l'assemblée délibérante par l'exécutif est maintenue. Ce dernier lui transmet un rapport exposant les motifs de son choix, et l'assemblée se prononce sur le choix du concessionnaire. La seule différence est que le président de la commission a désormais la faculté d'inviter le comptable de la collectivité et un représentant du ministre chargé de la concurrence, alors qu'il s'agissait auparavant d'une obligation.

- **Les dispositions nouvelles**

L'ordonnance et le décret « Concessions » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».
Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné:

- La procédure formalisée s'applique aux contrats d'un montant global HT supérieur ou égal à 5 225 000 euros ;
- La procédure simplifiée s'applique :
  - aux contrats d'un montant global HT inférieur au seuil européen de 5 225 000 euros ;
  - quel que soit leur montant, aux concessions passées dans certains secteurs spéciaux dont l'eau potable ;

S'agissant des concessions relatives au service public de l'assainissement, la procédure simplifiée s'appliquera pour les concessions passées par une entité adjudicatrice exerçant une activité de réseau liée au service d'eau potable. Dans les autres cas de figure, la procédure sera à déterminer en fonction de la valeur globale de la convention.

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

- la mise en place de délais minimaux pour la réception des candidatures et des offres ;
- une publication hiérarchisée des critères d'attribution ;
- l'information motivée des candidats et soumissionnaires non retenus ;
- une publicité européenne obligatoire au début et à l'issue de la procédure.

En ce qui concerne les négociations, elles restent librement organisées par la collectivité. Leurs modalités doivent toutefois être précisées dans le document de consultation.

II. Eléments liés à l'exécution du contrat

- **Durée**

L'ordonnance « *Concessions* » reprend une formule très proche du droit antérieur, puisqu'elle dispose simplement que « *les contrats de concessions sont limités dans leur durée* » et que celle-ci « *est déterminée par l'autorité concédante en fonction de la nature et du montant des prestations ou des investissements demandés au concessionnaire* ».

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement, et ne doivent pas excéder « *le temps raisonnablement escompté par le concessionnaire pour qu'il amortisse les investissements réalisés pour l'exploitation des ouvrages ou services avec un retour sur les capitaux investis, compte tenu des investissements nécessaires à l'exécution du contrat* ».

Les textes reprennent, en matière d'eau potable et d'assainissement, le principe suivant lequel l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

- **Modifications du contrat en cours d'exécution (possibilité de procéder par avenant)**

Le décret « *Concessions* » prévoit les cas de figures dans lesquels un contrat pourra être modifié par avenant.

De manière synthétique, il peut être signalé que les modifications non substantielles du contrat sont autorisées, étant précisé que les augmentations, le cas échéant cumulées, inférieures à 10% du montant du contrat et à 5 225 000 euros HT ne sont jamais substantielles.

Des augmentations de 50% *maximum* par avenant sont également autorisées dans des cas exceptionnels (sujétions imprévues et services ou travaux supplémentaires).

Le contrat peut en outre prévoir, dès l'origine et sans limitation de montant, sous la forme de clauses de réexamen claires et précises, des modifications à venir.

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou en cas de restructuration du concessionnaire initial.

- **Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation**

En cas d'annulation, résiliation ou résolution de la convention par le juge, l'ordonnance prévoit que le concessionnaire pourra prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'autorité concédante, y compris les frais liés au financement du contrat.

- **Occupation du domaine public**

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

❖ LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE

> Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

La loi pour une République numérique a été publiée le 8 octobre 2016. Les dispositions les plus importantes concernant les concessions de service public sont les suivantes :

- Obligation pour le concessionnaire de fournir aux collectivités les données et bases de données indispensables à l'exécution du service en vue notamment de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux ;
- Obligation de communiquer au public les codes sources utilisés dans le cadre du service public sous réserve du secret industriel et commercial ;
- Obligations de transparence concernant les traitements algorithmiques mis en œuvre dans le cadre du service public ;
- Obligations très larges de publication des documents en lien avec le service public.

❖ MODELE D'AVIS POUR LA PASSATION DES CONTRATS DE CONCESSION

> Arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

L'arrêté a été pris sur le fondement de l'article 14 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, dit décret « *Concessions* ». Il détermine le contenu de l'avis de concession devant être publié dans le cadre de la procédure « *simplifiée* ».
Pour rappel, conformément à l'article 10 du décret « *Concessions* », les contrats éligibles à la procédure « *simplifiée* » sont ceux dont la valeur est inférieure ou égale au seuil européen (5 225 000 € HT) ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable.
L'article 2 de l'arrêté précise notamment qu'il n'est pas obligatoire de renseigner l'ensemble des rubriques du modèle européen pour les contrats relevant de l'article 10 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016, dont le seuil est inférieur ou égal au seuil européen ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable. Seules les rubriques mentionnées à l'article 1 de l'arrêté devront être renseignées :

- Nom et adresses
- Communication
- Intitulé
- Description des prestations
- Critères d'attribution
- Conditions de participation
- Date limite de remise des candidatures ou de réception des offres

Les rubriques qui ne seront pas renseignées dans l'avis de publicité ne seront pas facturées à la personne publique.
L'arrêté est entré en vigueur le 1er avril 2016 et s'applique depuis cette date aux contrats pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication.

❖ **POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP PROVISOIRE SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE EN CAS D'URGENCE**

> Conseil d'Etat, 4 avril 2016, Société Caraïbes Développement, n°396191

Le Conseil d'Etat a précisé que la conclusion d'un contrat provisoire de délégation de service public est possible, sans procédure de publicité et de mise en concurrence, si trois conditions cumulatives sont réunies :

- **L'urgence**, caractérisée par l'impossibilité imprévisible, soudaine et extérieure à la volonté de la personne publique, de faire poursuivre l'exécution du service public par son cocontractant ou par elle-même.
- **Un motif d'intérêt général** tenant à la continuité du service public ;
- **Une durée du contrat provisoire** ne dépassant pas le délai nécessaire à la mise en œuvre d'une procédure de publicité et de mise en concurrence en bonne et due forme ou pour organiser les conditions de la reprise du service en régie.

❖ **POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC MULTISERVICES**

> Conseil d'Etat, 21 septembre 2016, Communauté urbaine du Grand Dijon, n° 399656 et n° 399699

Par un arrêt du 21 septembre 2016, le Conseil d'Etat a apporté une précision importante quant au périmètre d'une délégation de service public en considérant qu'une collectivité pouvait déléguer la gestion de plusieurs services « connexes » au sein d'un seul et unique contrat.
Le Conseil d'Etat juge ainsi que « ***qu'aucune disposition législative ni aucun principe général n'impose à la collectivité publique*** *qui entend confier à un opérateur économique la gestion de services dont elle a la responsabilité* ***de conclure autant de conventions qu'il y a de services distincts ; qu'elle ne saurait toutefois,*** *sans méconnaître les impératifs de bonne administration ou les obligations générales de mise en concurrence qui s'imposent à elle,* ***donner à une délégation un périmètre manifestement excessif ni réunir au sein de la même convention des services qui n'auraient manifestement aucun lien entre eux.*** *»*

Les deux limites sont donc les suivantes :

- la délégation ne doit pas avoir un périmètre excessif ;
- la délégation ne doit pas réunir en son sein des services qui n'ont aucun lien entre eux.

❖ **QUALIFICATION ET INDEMNISATION DES BIENS RETOUR : LES BIENS DETRUITS EN COURS DE CONTRAT RESTENT DES BIENS DE RETOUR MEME S'ILS SONT DEVENUS TECHNOLOGIQUEMENT INUTILES**

> Conseil d'Etat, 26 février 2016, Syndicat mixte de chauffage urbain la Défense, n°384424

Au cours d'un contrat de concession, certains ouvrages avaient été détruits par une explosion, et seulement partiellement reconstruits. En fin de contrat, la personne publique concédante a saisi le juge pour être indemnisée de la valeur des biens détruits : en tant que biens de retour, ces derniers auraient en effet dû lui revenir gratuitement en fin de contrat.
La problématique était double :

- d'une part, la destruction des biens en cours de contrat, et leur reconstruction seulement partielle, qui privait l'autorité concédante de biens dont elle aurait normalement dû devenir propriétaire ;
- d'autre part, le fait que ces biens étaient devenus inutiles au service public du fait des avancées technologiques posait la question de savoir s'ils devaient malgré tout être indemnisés.

Dans un premier temps, le Conseil d'Etat a rappelé sa jurisprudence *Commune de Douai* (CE, 21 décembre 2012, n° 342788), aux termes de laquelle sont qualifiés de biens de retour tous les biens nécessaires au fonctionnement du service public. En conséquence, ces biens doivent en principe faire retour gratuitement à la personne publique en fin de contrat s'ils ont été amortis.

Concernant le caractère inutile des biens, le Conseil d'Etat a jugé que cela n'avait aucune incidence sur leur qualification de biens de retour, puisqu'ils ont été utiles au fonctionnement du service public à un moment donné. Le seul moyen de déroger à la règle du retour gratuit est d'inscrire une clause au contrat prévoyant expressément la reprise par le concessionnaire des biens perdant leur caractère nécessaire au service public.

Concernant l'indemnisation des biens détruits, le Conseil d'Etat a précisé qu'il importait alors de rechercher si le concédant avait entendu, au titre de ses pouvoirs dans l'exécution du contrat, renoncer à la reconstitution de ces biens.

❖ INDEMNISATION DES FRAIS FINANCIERS EN CAS DE RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

> Conseil d'Etat, 11 mai 2016, Commune de Bordeaux, n° 383768

Dans une affaire relative à l'indemnisation du cocontractant suite à la résiliation pour motif d'intérêt général du contrat de partenariat du stade de Bordeaux, le Conseil d'Etat a expressément reconnu le caractère utile des frais financiers exposés par le titulaire du contrat.
A priori, lesdits frais financiers incluent les intérêts mais aussi les coûts de rupture ou de décalage des instruments de couverture de taux.

Il semble donc que le coût du financement des investissements puisse compter au titre du préjudice subi par le titulaire, de sorte qu'il pourrait prétendre en être indemnisé suite à la résiliation pour motif d'intérêt général.

Le principe ainsi posé rejoint la règle résultant de l'article 56 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession, qui vise le cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat par le juge faisant suite au recours d'un tiers. Le principe est également posé pour les marchés de partenariat à l'article 39 de la loi « *Sapin II* », modifiant l'article 89 de l'ordonnance « *Marchés publics* ». Dans ces deux cas, en cas de résolution ou de résiliation du contrat, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

MARCHES PUBLICS

❖ ORDONNANCE N° 2015-899 DU 23 JUILLET 2015 RELATIVE AUX MARCHES PUBLICS

1°/ Décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés
2°/ Modification de l'ordonnance par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II»

Les décrets d'application de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ont été publiés le 25 mars 2016 (**1°**). Le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 concerne tous les marchés publics soumis à l'ordonnance, tandis que le décret n° 2016-361 du même jour régit les marchés de défense et de sécurité.
Le décret d'application relatif à l'ensemble des marchés publics est entré en vigueur au 1er avril 2016 et s'applique à l'ensemble des marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à compter de cette date.

Le législateur est venu par la suite modifier l'ordonnance « Marchés » à l'occasion de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II » (**2°**).
Les dispositions de la loi dite « Sapin II » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 10 décembre 2016.

1°/ Dispositions du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés

Les dispositions du décret « Marchés » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1er avril 2016.

Préparation du marché public

« ***Sourçage*** » – Le texte consacre la pratique du « *sourçage* » (article 4 du décret) en prévoyant des échanges et des études préalables avec les opérateurs économiques en amont de la passation d'un marché public. L'acheteur peut effectuer des consultations ou réaliser des études de marché, solliciter des avis ou informer les opérateurs économiques de son projet et de ses exigences dès lors que cette étape ne fausse pas la concurrence et l'égalité de traitement des candidats.

Marchés publics réservés – S'agissant des marchés publics réservés, le texte fixe la proportion minimale de travailleurs handicapés ou défavorisés employés par les opérateurs économiques pouvant en bénéficier à hauteur de 50% de leurs effectifs (article 13 du décret).

- **Passation**

Délai de réception des offres – Les délais de réception des candidatures et des offres sont réduits :

- pour les appels d'offres ouverts, le délai passe de 52 à 35 jours, et peut être ramené à 30 jours si les offres sont présentées par voie électronique ;
- pour les appels d'offres restreints, les procédures concurrentielles avec négociation, et de dialogue compétitif, ce délai est porté à 30 jours ;
- pour les procédures négociées avec mise en concurrence préalable, il n'est que de 15 jours.

Ces délais constituent des minima que les collectivités doivent adapter en fonction de la complexité du marché et du temps nécessaire aux opérateurs pour préparer leur candidature et leur offre.

Régularisation des offres irrégulières – Les acheteurs se voient reconnaître la faculté de demander une régularisation d'une offre irrégulière et/ou inacceptable. Dans les procédures d'appel d'offres et les procédures adaptées sans négociation, seules les offres irrégulières peuvent bénéficier d'une régularisation à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Dans les autres procédures, cette régularisation peut concerner aussi bien l'offre irrégulière que celle inacceptable, mais là encore à condition que l'irrégularité ne tienne pas au fait que l'offre soit anormalement basse.

- **Exécution**

Modification du marché en cours d'exécution – Les règles de modifications du marché en cours d'exécution sont très proches de celles applicables aux contrats de concession. On retrouve ainsi les mêmes trois hypothèses principales, à savoir :

- l'autorisation sans limitation de montant des modifications résultant de clauses de réexamen claires, précises et sans équivoque ;
- l'autorisation des modifications inférieures aux seuils européens publiés au JORF et à 10% du montant du marché initial pour les marchés publics de services et de fournitures ou à 15% du montant du marché initial pour les marchés publics de travaux ;
- l'autorisation des modifications non substantielles ;
- l'autorisation, dans une limite de 50% maximum du montant du marché, des modifications pour sujétions imprévues et prestations supplémentaires devenues nécessaires ;

2°/ Modifications apportées par la loi dite *« Loi Sapin II»* du 9 décembre 2016

- **Passation**

Suppression de l'obligation de recourir à une évaluation préalable – L'ordonnance marchés prévoyait l'obligation de recourir à une évaluation préalable, ayant « *pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* » avant le lancement de la procédure, pour les marchés d'un montant supérieur à 100 millions d'euros H.T. La loi Sapin II supprime cette obligation, exceptée pour les marchés de partenariat, qui sont encore soumis à une évaluation préalable.

Allotissement – La loi Sapin II impose au pouvoir adjudicateur de motiver sa décision de ne pas allotir un marché.

Suppression de la possibilité de présenter des offres variables en fonction du nombre de lots susceptibles d'être attribués.

Possibilité d'examiner les offres avant les candidatures en appel d'offres ouvert – Le décret introduit également la possibilité, en appel d'offres ouvert, d'inverser l'examen des candidatures et des offres afin de permettre de ne contrôler que la candidature du soumissionnaire en tête de classement à l'issue de l'examen des offres.

Offres anormalement basses – Le pouvoir adjudicateur est dorénavant soumis à l'obligation de détection en amont, par tout moyen, des offres anormalement basses.

Critères d'attribution – Le décret permet de fixer des critères liés à l'innovation, à l'accessibilité, à la diversité, à la biodiversité, etc. Plus largement, la loi Sapin II prévoit que le pouvoir adjudicateur doit recourir à de multiples critères et non pas à un critère unique lié au prix du marché.

Interdiction de soumissionner des candidats – Dorénavant une déclaration sur l'honneur est une preuve suffisante pour que le candidat atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés dans l'article 45 de l'ordonnance relative aux marchés publics.

Marchés de partenariat – Dès lors que l'acheteur confie la conception des ouvrages au titulaire du marché de partenariat, les conditions d'exécution du marché doivent comprendre l'obligation d'identifier une équipe de maitrise d'œuvre chargée de la conception des ouvrage et du suivi de leur réalisation.

- **Exécution**

Fin anticipée d'un marché de partenariat – En cas de résolution ou de résiliation du marché, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

❖ RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUVANT ETRE DEMANDES AUX CANDIDATS AUX MARCHES PUBLICS

> Arrêté du 29 mars 2016 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics

L'arrêté du 29 mars 2016 fixe la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats sur le fondement de l'article 50 du décret « *Marchés publics* ».
Il reprend en grande partie l'arrêté du 28 août 2006 qui fixait précédemment cette liste :

- s'agissant de la capacité économique et financière des candidats, l'arrêté de 2016 n'est que la reprise de ce qui était déjà prévu dans l'arrêté du 28 août 2006 : chiffre d'affaire, bilans,… ;
- s'agissant des capacités techniques et professionnelles des candidats, la liste des documents est enrichie par rapport à la version de 2006 : désormais peut notamment être exigée « *l'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public* ».

Autre nouveauté à signaler : les certificats de qualité doivent être fondés sur des normes européennes et délivrés par des organismes indépendants.
Pour ne pas porter atteinte à la concurrence, les collectivités doivent également accepter les certificats équivalents délivrés par des organismes établis dans d'autres Etats membres, et les « *mesures équivalentes* » lorsqu'un candidat est dans l'impossibilité d'obtenir les certificats dans les délais.

❖ **COMPLEMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS A LA NOUVELLE REGLEMENTATION « *MARCHES PUBLICS* »**

> Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics
> Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

Deux avis spécifiques aux marchés publics ont été publiés le 27 mars 2016 pour préciser certains points de la nouvelle règlementation :

- l'un est relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse ;
- l'autre est relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

❖ **REGULARITE D'UNE OFFRE MECONNAISSANT LE REGLEMENT DE CONSULTATION**

> Cour administrative d'appel de Bordeaux, 7 juillet 2016, n° 14BX02425

La cour administrative d'appel de Bordeaux, dans un arrêt du 7 juillet 2016, a rappelé qu'une offre est irrégulière si le soumissionnaire n'apporte pas tous les documents demandés dans le règlement de consultation, excepté le cas où l'absence des documents requis ne présente pas d'utilité dans l'appréciation de l'offre (CE, 22 décembre 2008, n°314244).

En l'espèce, la cour a estimé que si la visite d'un chantier est rendue obligatoire dans le règlement de consultation, le candidat peut ne pas l'effectuer s'il a déjà une connaissance approfondie du site en raison de l'exécution d'un marché antérieur opéré sur le même site, rendant objectivement sans intérêt une nouvelle visite. La cour considère dans ce cas que l'offre n'est pas irrégulière.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

❖ **LA PARTICIPATION FINANCIERE A L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF DANS LE CADRE DE LA CREATION D'UNE COMMUNE NOUVELLE**

> Loi n° 2016-1500 du 8 novembre 2016 tendant à permettre le maintien des communes associées, sous forme de communes déléguées, en cas de création d'une commune nouvelle

Les propriétaires des immeubles soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées publiques peuvent être soumis à une obligation de participation financière de l'assainissement collectif, au titre des dispositions de l'article L. 1331-1 du code de la santé publique.

Une loi du 8 novembre 2016 est venue préciser qu'en cas de création d'une commune nouvelle, les délibérations concernant les modalités de calcul de cette participation qui étaient en vigueur sur le territoire de chaque ancienne commune sont maintenues au titre de l'année de création de la commune nouvelle.

❖ **OBLIGATION DE FAIRE FIGURER LE PRIX DU LITRE D'EAU SUR LA FACTURE A COMPTER DU 1ER JANVIER 2017**

> Arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

L'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées a été modifié de façon à mieux informer le consommateur sur le coût d'un litre d'eau.

Ainsi, les factures présenteront, d'une part le coût de l'abonnement, d'autre part, le prix du litre d'eau basé sur la seule consommation variable (abonnement exclu).

Cet arrêté modificatif est entré en vigueur le 1er janvier 2017.

❖ LA COMPETENCE « *ASSAINISSEMENT* » INCLUT LA GESTION DES EAUX PLUVIALES

> Note d'information relative aux incidences de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République sur l'exercice des compétences « *eau* » et « *assainissement* » par les établissements publics de coopération intercommunale

Une note de la DGCL rappelle que désormais la compétence « *assainissement* » des communautés de communes est globale et non divisible. Auparavant, les communautés de communes pouvait exercer « *tout ou partie* » de la compétence assainissement.

La note précise également que la compétence « *assainissement* » que peuvent exercer les communautés de communes, d'agglomération, urbaines et les métropoles comprend la gestion des eaux pluviales.

Par conséquent, s'agissant de la gestion des eaux pluviales, les collectivités territoriales et leurs groupements compétents en matière d'assainissement « *sont dès à présent tenus d'assurer un service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales. Il n'existe qu'une exception, pour les communautés de communes, autorisées jusqu'à la loi NOTRe à n'exercer qu'une partie de la compétence « assainissement »* ».

❖ LIMITATION DE LA PART D'UN SERVICE DELEGUE QUE PEUT FINANCER UNE PETITE COMMUNE

> Conseil d'Etat, 12 février 2016, *Associations « Avenir d'Alet » et « Collectif aletois gestion publique de l'eau »*, n° 375790

L'article L. 2224-2 du code général des collectivités territoriales interdit aux communes de prendre en charge dans leur budget propre des dépenses au titre des services publics industriels et commerciaux ; seul l'usager doit contribuer au financement de ce service et assurer l'équilibre économique de cette activité. Cette interdiction n'est cependant pas applicable aux services de distribution d'eau et d'assainissement dans les plus petites collectivités dans lesquelles les coûts fixes sont plus difficiles à supporter pour l'usager.

Toutefois, cette dérogation est limitée. Le dernier alinéa de l'article L. 2224-2 précise en effet que « *lorsque le service a été délégué, la part prise en charge par le budget propre ne peut excéder le montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public et représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier* ».

Dans un arrêt du 12 février 2016, le Conseil d'État précise que cette règle limitative s'applique aux communes de moins de 3 000 habitants. Celles-ci ne peuvent donc pas subventionner un service industriel et commercial délégué au-delà du montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public, la subvention ne devant pas représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier.

❖ LE SOLDE DU COMPTE ADMINISTRATIF DU BUDGET ANNEXE D'UN SPIC NE CONSTITUE PAS UN BIEN DEVANT ETRE TRANSFERE PAR UNE COMMUNE A UN EPCI

> Conseil d'Etat, 25 mars 2016, Commune de la Motte-Ternant, n°386623

A l'occasion d'un transfert de sa compétence « *eau* » à un syndicat intercommunal, une commune avait mis à disposition de ce dernier l'ensemble des biens meubles et immeubles nécessaires au service public. Elle souhaitait également transférer à cette occasion le solde (déficitaire) de son budget annexe « *eau* » au syndicat.

Amené à interpréter les dispositions de l'article L.5211-18 du code général des collectivités territoriales, qui prévoit que le transfert des compétences entraine celui des biens, équipements et services publics nécessaires à leur exercice, le Conseil d'Etat a jugé que le solde du compte administratif du budget annexe d'un service public à caractère industriel ou commercial ne constitue pas un bien qui serait nécessaire à l'exercice de ce service public, ni un ensemble de droits et obligations qui lui seraient attachés.

Par conséquent, en l'espèce, le transfert du solde du compte administratif du budget annexe du service « *eau* » de la commune ne pouvait pas être imposé au syndicat.

❖ **QUALIFICATION D'UN « EQUIVALENT LOGEMENT » POUR LA FACTURATION DES PARTS FIXES**

> Conseil d'Etat 27 octobre 2016, EURL Société d'exploitation de la maison de retraite d'Agosta Plage (SEMRAP) c/ le Ministère de l'économie et des finances, n° 383501

Par un arrêt du 27 octobre 2016, le Conseil d'Etat indique que les chambres d'un Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) peuvent constituer un équivalent logement et à ce titre faire l'objet d'une part fixe par chambre.
Cela est possible dès lors que le nombre de chambre a une incidence directe sur l'étendue des besoins de l'établissement en matière d'assainissement et d'eau. Ainsi la prise en compte du nombre de chambre au sein de l'établissement est un critère pertinent permettant de garantir le caractère proportionné du montant de la redevance avec le coût du service rendu.
Il est en outre rappelé que la redevance doit « *garantir le caractère proportionné de celui-ci avec le coût du service rendu* ». Cette solution s'applique au cas d'espèce en matière de redevance d'assainissement et semble transposable aux redevances d'eau.

ENVIRONNEMENT

EAU POTABLE

❖ **CONDITIONS D'AGREMENT DES LABORATOIRES**

> Arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation de prélèvements

Un arrêté du 5 juillet 2016 procède à une mise à jour des conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. La nouvelle liste des laboratoires agréés sera publiée sur le site internet du ministère chargé de la santé ; les agréments en cours restent en vigueur ; l'agrément peut être délivré pour un ou plusieurs paramètres. Il est délivré pour 5 ans maximum. L'ANSES ou l'ASN intervient avec avis préalable selon les paramètres. Le laboratoire doit être accrédité COFRAC ou par un organisme équivalent. Les listes de catégories de prélèvements et de paramètres d'analyses des eaux sont modifiées en annexe, ce qui affecte les laboratoires et le coût de ces analyses.

ASSAINISSEMENT

❖ **LA MISE EN CONFORMITE DES OPERATIONS D'IRRIGATION A PARTIR D'EAUX USEES REPORTEE A 2019**

> Arrêté du 26 avril 2016 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts

Un arrêté interministériel a reporté à 2019 la mise en conformité des installations existantes avec le cadre réglementaire applicable à la réutilisation des eaux usées traitées (REUT) pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. Cette mise en conformité était initialement prévue pour le 4 juillet 2016.

Pour rappel, le cadre juridique de l'utilisation des eaux usées traitées est fixé par l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ ARTICULATION ENTRE LES AUTORISATIONS D'URBANISME ET LES AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES

> Ordonnance n°2016-354 du 25 mars 2016 relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement
> Décret n°2016-355 du 25 mars 2016 relatif à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du Code de l'environnement

L'ordonnance relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement et son décret d'application coordonnent les procédures de délivrance des permis de construire, des permis de démolir, des permis d'aménager et des décisions prises sur les déclarations préalables, avec, d'une part, les procédures de déclaration et d'autorisation attachées à la police de l'eau et, d'autre part, les dérogations à l'interdiction d'atteintes aux espèces protégées.

- Toutes les autorisations d'urbanisme (permis de construire, d'aménager etc.) seront subordonnées à l'obtention des autorisations environnementales adéquates (police de l'eau notamment)

L'ordonnance insère deux nouveaux articles dans le code de l'urbanisme afin d'introduire un différé d'exécution des autorisations d'urbanisme à la satisfaction des formalités environnementales en matière de police de l'eau et de préservation des espèces protégées. Le décret prévoit en conséquence que le demandeur indique dans sa demande d'autorisation d'urbanisme si son projet est soumis à ce type de formalités.

- L'articulation de l'autorisation unique AU-IOTA avec les autorisations d'urbanismes est modifiée

L'obligation de dépôt simultané des demandes d'autorisation d'urbanisme et d'Autorisation Unique - Installations, ouvrages, travaux et activités (« *AU-IOTA* ») est en particulier supprimée.
Il est également précisé que le différé de travaux à l'obtention de l'AU-IOTA ne concerne pas les permis de démolir. Dès lors que la démolition n'a pas d'incidences sur les intérêts protégés par l'autorisation unique au titre du code de l'environnement ou du code forestier, les permis de démolir peuvent être mis en œuvre sans attendre.

Enfin, l'ordonnance prévoit d'appliquer aux permis d'aménager la disposition dérogatoire du droit commun selon laquelle les permis peuvent être accordés sans attendre l'autorisation de défricher.

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement

Une ordonnance du 3 août 2016 vise à renforcer l'effectivité de la participation du public au processus d'élaboration des décisions pouvant avoir une incidence sur l'environnement et à moderniser les procédures de concertation. Le but est de « *faire en sorte que le processus d'élaboration des projets soit plus transparent et l'effectivité de la participation du public à cette élaboration mieux assurée* ». Elle répond en cela à une insuffisance de transposition de la directive 2014/52/UE relative à l'évaluation environnementale des projets pointée par un avis motivé de la Commission européenne de mars 2015.

Les principaux apports de cette réforme sont les suivants :

- Elle vise à favoriser la consultation du public en amont de la décision. Le maître d'ouvrage devra indiquer les mesures qu'il juge nécessaire de mettre en place afin de prendre en compte les enseignements de la concertation (nouvel article L. 121-16 du code de l'environnement). L'initiative de la concertation revient en premier lieu à la personne responsable du plan ou programme ou au maître d'ouvrage du projet, puis à l'autorité compétente le cas échéant. A défaut, un droit d'initiative citoyenne est ouvert au public afin de demander au préfet d'organiser la concertation préalable (nouvel article L. 121-17 du code de l'environnement) mais uniquement pour les projets publics ou privés mobilisant des financements publics importants et soumis à déclaration d'intention.
- Le dialogue environnemental est démocratisé en renforçant les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public. Les droits conférés au public sont :

  1° D'accéder aux informations pertinentes permettant sa participation effective ;
  2° De demander la mise en œuvre d'une procédure de participation […];
  3° De disposer de délais raisonnables pour formuler des observations et des propositions ;
  4° D'être informé de la manière dont il a été tenu compte de ses observations et propositions dans la décision d'autorisation ou d'approbation.

  L'accès aux informations pertinentes est un droit de même que le droit de bénéficier de délais raisonnables. Ces délais sont généralement compris entre 15 jours et 3 mois, sachant que le public doit être informé au moins 15 jours à l'avance d'une procédure de participation. Pour les projets, la participation du public permet également le cas échéant de discuter de solutions alternatives.

- La dématérialisation de l'enquête publique est généralisée : le nouvel art L. 123-10 du code de l'environnement pose le principe d'une information du public par voie dématérialisée mais l'affichage, et, selon l'importance du projet, la publication locale de l'avis d'enquête publique, restent obligatoires. Le dossier d'enquête publique est mis en ligne mais demeure disponible sur support papier pendant toute la durée de l'enquête. Un accès gratuit au dossier est également garanti par l'accès à un ou plusieurs postes informatiques dans un lieu ouvert au public (nouvel article L. 123-12 du code de l'environnement). L'avis d'enquête publique informe le public sur l'ensemble des données concernant l'enquête, et notamment les adresses internet et les lieux où le dossier peut être consulté en ligne et sur support papier, ainsi que l'adresse du site internet du registre dématérialisé le cas échéant.

  Pour tout autre document ou avis en matière environnementale joint au dossier d'enquête (par exemple une étude d'impact), l'avis indique l'adresse du site internet ainsi que les lieux où ces documents peuvent être consultés. Le public peut faire parvenir ses observations et propositions par courrier électronique au commissaire–enquêteur de façon systématique, et celles-ci sont accessibles sur un site internet désigné par voie réglementaire (article L. 123-13 I du code de l'environnement).

❖ CARTOGRAPHIE DES COURS D'EAU REPONDANT A LA DEFINITION JURISPRUDENTIELLE DE CETTE NOTION

> Instruction du gouvernement du 3 juin 2015 relative à la cartographie et à l'identification des cours d'eau et à leur entretien

Pour mieux connaitre les parties du réseau hydrographique qui doivent être considérés comme des cours d'eau supposant le respect de démarches administratives contrairement à un fossé, les services de l'Etat établissent une cartographie ou précisent la méthodologie à suivre.

Trois critères jurisprudentiels de définition sont à respecter : présence permanente d'un lit naturel, débit suffisant au cours de l'année et alimentation par une source.

Il est fait obligation aux services de l'Etat de décliner un guide à l'attention des propriétaires riverains sur leurs obligations et les bonnes pratiques de préservation du milieu aquatique, sur la base du guide national.

❖ REFORME DE L'EVALUATION ENVIRONNEMENTALE

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement
> Décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes

Une ordonnance et un décret publiés en août 2016 réforment l'évaluation environnementale en visant à achever la transposition de la directive 2011/92/UE sur l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, telle que modifiée par la directive 2014/52/UE du 16 avril 2014.

Les grands principes de cette réforme :

1. Une approche par projet et non par procédure. La notion de projet est définie sans appel à la notion de « *programme de travaux* »
2. Les projets sont redistribués entre ceux soumis à évaluation environnementale de manière systématique et ceux soumis à évaluation environnementale au cas par cas, et ce, dans le sens d'une augmentation du nombre de projets relevant de la deuxième catégorie ;
4. Les projets innovants seront systématiquement soumis à une procédure d'examen cas par cas ;
5. Le contenu des mesures compensatoires que doit décrire l'étude d'impact est précisé ;
6. L'étude d'impact devra présenter un « scénario de référence » et un aperçu de l'évolution probable de l'environnement en l'absence de mise en œuvre du projet
7. L'étude d'impact devra décrire la vulnérabilité du projet au changement climatique ;
8. Le document d'évaluation environnementale doit être soumis avant autorisation du projet, pour avis, à la consultation des collectivités territoriales et de leurs groupements en sus de l'autorité environnementale ;
9. Des procédures communes ou coordonnées d'évaluation environnementales sont organisées, entre projets ou entre projets et documents de planification.

❖ ADOPTION DE LA LOI BIODIVERSITE

> Loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, et de la nature et des paysages

La loi dite « biodiversité », adoptée le 8 août 2016, comporte trois nouveautés : la reconnaissance du préjudice écologique, le principe de non-régression du droit de l'environnement et celui de la compensation des atteintes à l'environnement. La création de l'Agence française pour la biodiversité (AFB) est également à retenir.

❖ LES NOUVEAUX SCHEMAS REGIONAUX D'AMENAGEMENT, DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET D'EGALITE DES TERRITOIRES

> Décret 2016-1071 du 3 août 2016 relatif au schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires

Un décret du 3 août 2016 précise les modalités de mise en œuvre du nouveau schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires, dans la lignée de la loi du 7 août 2015, dite loi « *NOTRe* », et des compétences de la région.
Ce schéma vise les infrastructures de transport, les objectifs en matière de climat, d'air et d'énergie, la biodiversité.

Il comporte également les objectifs en matière de gestion et de prévention des déchets : le document fera apparaitre les installations à fermer ou à adapter, les Installations de stockage de déchets non dangereux (« ISDND ») envisagées et dont la nécessité doit être justifiée, les conditions dans lesquelles il est possible de déroger à la hiérarchisation des modes de traitement, ainsi qu'une limite aux capacités annuelles d'élimination des déchets non dangereux, non inertes pour les installations nouvelles ou en extension**.**

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

> Arrêté du 28 juin 2016 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212.10, R212.11 et R212.18 du code de l'environnement

De nouvelles substances avaient été ajoutées à la liste de polluants à prendre en compte pour établir l'état chimique des masses d'eau de surface en application de la directive cadre européenne sur l'eau. Pour ces substances les normes de qualité environnementales (NQE) doivent être prises en compte à partir du 22 décembre 2018 mais elles ne devront désormais être respectées qu'à compter du 22 décembre 2027.

❖ INSTALLATIONS CLASSEES

> Instruction du 24 novembre 2016, NOR : DEVP1632866N, relative au plan pluriannuel de contrôle (PPC) de l'inspection des installations classées

Une instruction en date du 24 novembre 2016 modifie le régime de du plan pluriannuel de contrôle en indiquant que désormais, l'inspection des installations classées pourra effectuer des visites relatives à la santé et la sécurité au travail en carrières ou par les équipements sous pression ou les produits chimiques.
L'inspection pourra également prendre en compte l'organisation de l'installation et les résultats des précédentes inspections.
Enfin, il sera possible au niveau régional de réduire la fréquence des contrôles des installations classées.

DROIT DE LA CONSOMMATION

❖ RELATIONS COMMERCIALES ET PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE

> Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, loi dite « Sapin II », comporte également une série de mesures modifiant le droit de la concurrence et le droit des sociétés.
Parmi l'ensemble de ces mesures il y a notamment lieu de relever que le non-respect des délais maximum de paiement des fournisseurs peut être sanctionné par une amende administrative d'un montant relevé à 2 millions d'euros. Il est désormais obligatoire pour le juge de publier la décision de sanction.
Il est dorénavant possible de conclure des conventions pour 2 ou 3 ans entre distributeur et fournisseur. Auparavant les distributeurs et les fournisseurs devaient conclure une convention chaque année. Toute société anonyme cotée sur un marché réglementé ou de taille significative (bilan ou chiffre d'affaires net supérieur à 100M€ et nombre de salarié supérieur à 500 comme SUEZ Eau France notamment) est tenue de faire figurer dans son rapport de gestion certaines informations sociales et environnementales.

De nouvelles pratiques restrictives de concurrences sont identifiées:

- la participation non justifiée par un intérêt commun et sans contrepartie proportionnée à une opération de promotion commerciale (était uniquement visée auparavant une opération d'animation commerciale) et la rémunération de services rendus par une centrale internationale regroupant des distributeurs, constitue un avantage quelconque ne correspondant à aucun service commercial effectivement rendu ou manifestement disproportionné au regard de la valeur du service rendu ;
- il est interdit pour un partenaire commercial d'imposer une clause de révision de prix ou de renégociation de prix qui ferait référence à un (ou plusieurs) indice(s) public(s) qui serai(en)t sans rapport direct avec les produits (ou les prestations de services) concernés par le contrat. Ainsi, les parties seront tenues à l'avenir de choisir avec attention l'indice basant la révision du prix, pour qu'il soit cohérent avec les produits ou services fournis ;

- il est interdit pour une partie d'imposer des pénalités de retard de livraison à son partenaire, lorsque ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Les sanctions liées aux pratiques restrictives de concurrence ont été renforcées. L'amende civile est relevée à 5 millions d'euros et devra être obligatoirement publiée.

7.2 Inventaire des canalisations

		Décennie de pose								
	Diamètre	Avant 1950	1950-1959	1960-1969	1970-1979	1980-1989	1990-1999	2000-2009	Après 2010	Total général
Fonte ductile	60								2	2
	80								0	0
	100								2	2
	150								184	184
	200								299	299
	300				20					20
	400				2					2
Fonte indéterminée	50		114							114
	60		8395	4072	410	119	998	603		14596
	80		1931	97						2028
	100		5182	2466	660	488	1196	762	82	10835
	125		67							67
	150		9362	1514	1557		1520	378	358	14690
	200		5603	552			20		0	6176
	250		3008							3008
	300		2176				1120			3296
Inconnu	150	9								9
PE bandes bleues	50	272								272
	63								2	2
PE noir	32				15					15
PEHD	40			13						13
	50	1145					251	35		1431
	63	242			37		620	665		1564
	75	3						612		615
PVC indéterminé	40	82								82
	63	1736					138			1874
	75							121		121
	110	330								330
Total général		3818	35837	8714	2701	607	5863	3176	929	61646

7.3 Branchements par nature

LES CLAYES SOUS BOIS												
NATURE BRANCHEMENT	DIAMETRE COMPTEUR											
	15	**20**	**25**	**30**	**40**	**50**	**60**	**80**	**100**	**200**	**300**	**TOTAL**
Fonte					2							**2**
Inconnu	3 504	397	2	64	88	3	19	2	11	1		**4 091**
Plomb	2											**2**
Polyéthylène bandes bleues	101	4	11	1							1	**118**
Polyéthylène noir ou autre	61	6		3								**70**
TOTAL	**3 668**	**407**	**13**	**68**	**90**	**3**	**19**	**2**	**11**	**1**	**1**	**4 283**

7.4 Pyramide compteurs

LES CLAYES SOUS BOIS											
ANNEE FABRICATION	DIAMETRE COMPTEUR										
	15	**20**	**25**	**30**	**40**	**50**	**60**	**80**	**100**	**200**	**TOTAL**
1951		1									**1**
1987	3										**3**
1988		1									**1**
1991		1		1							**2**
1992	1										**1**
1993	2	1				1					**4**
1994	5	1									**6**
1995	10	1									**11**
1996	10	1									**11**
1997	5	2									**7**
1998	1	3			1						**5**
1999	1		1	2							**4**
2000	1										**1**
2001	5	4		2	3						**14**
2002	1	1					1		1		**4**
2003	5	2									**7**
2004	8	1		13	4		1		1		**28**
2005	7	3		2	5		6				**23**
2006	9	5		4			1		1		**20**
2007	73	1		1	3	1			3		**82**
2008	311	15		1							**327**
2009	498	30		6	6				1		**541**
2010	440	26		4	3		3				**476**
2011	453	35	1	5	3		2		1		**500**
2012	82	26		1	8		1			1	**119**
2013	101	53		1	4	1			3		**163**
2014	1206	184		2	4		3				**1399**
2015	617	20		7	23						**667**
2016	32	4		5	19		1	1			**62**
TOTAL	**3887**	**422**	**2**	**57**	**86**	**3**	**19**	**1**	**11**	**1**	**4489**

LES CLAYES SOUS BOIS	
AGE MOYEN DU PARC COMPTEUR	4,30
AGE MOYEN DES PETITS COMPTEURS	4,23
AGE MOYEN DES MOYENS COMPTEURS	5,50
AGE MOYEN DES GRANDS COMPTEURS	7,51

7.5 Liste des réclamations

LES CLAYES SOUS BOIS RECLAMATIONS 2016					
Famille	Mois création	Appel	Courrier	Mail	Total général
Facturation	janvier	3	2		5
	fevrier	4	1		5
	mars	2	1		3
	avril	3	1		4
	mai	14	3		17
	juin	9	4		13
	juillet	7	4		11
	août	6	5	1	12
	septembre	11	4	4	19
	octobre	4	2	1	7
	novembre	4	6	1	11
	décembre	5	9	1	15
Total Facturation		72	42	8	122
Reglement Encaissement	janvier		1		1
	fevrier	3			3
	mai	1			1
	juin	5			5
	juillet	3	1	2	6
	août	4			4
	septembre	1			1
	octobre	3	1		4
	novembre	8	1		9
	décembre	1			1
Total Reglement Encaissement		29	4	2	35
Technique Eau	janvier	1			1
	fevrier	8			8
	mars	5			5
	avril	5			5
	mai	9			9
	juin	5			5
	juillet	5			5
	août	11			11
	septembre	10		1	11
	octobre	9			9
	novembre	5			5
	décembre	13	1	1	15
Total Technique Eau		86	1	2	89
Total général		**187**	**47**	**12**	**246**

7.6 Délai de réponses courriers

LES CLAYES SOUS BOIS DELAIS DE REPONSES AUX COURRIERS 2016						
Famille						
	Immédiat	de 2 a 7 jours	de 8 a 21 jours	au-delà de 21 jours	Non résolu	Total général
Demande d'information	146	1	1	4	1	153
Dépose d'index	3					3
Facturation	7	2	5	16	14	44
Gestion du contrat client	78		1	2	4	85
Prestation et Travaux	2				1	3
Reglement Encaissement	106	4	4	13	4	131
Technique Eau			1		3	4
Total général	**342**	**7**	**12**	**35**	**27**	**423**

Prêts pour la révolution de la ressource

LDE

Châteaufort

l service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2016

(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

CHATEAUFORT

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 11
1.3 Les indicateurs de performance 12
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 13
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL 14
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 14
1.4 Les évolutions réglementaires 15

2 | Présentation du service 17

2.1 Le contrat 19
2.2 L'inventaire du patrimoine 20
2.2.1 Les biens de retour 20
2.2.2 Les biens de reprise 23

3 | Qualité du service 25

3.1 Le bilan hydraulique 27
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable 27
3.1.2 Le décret 2012-97 du 27 janvier 2012 27
3.1.3 Nature des volumes transitant 28
3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une année civile 29
3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une année civile 29
3.1.6 La performance réseau calculée sur une année civile (décret 2 mai 2007) 30
3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2 30
3.2 La qualité de l'eau 31
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau 31
3.2.2 Le plan Vigipirate 32
3.2.3 Le réseau interconnecté de Eau du Sud Parisien 32
3.2.4 La réglementation spécifique sur la distribution 33
3.2.5 Autorisations réglementaires 33
3.2.6 La Production 34
3.2.7 Le Réseau de Transport 34
3.2.8 La Distribution 35
3.2.9 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 36
3.2.10 Conclusion sur la qualité de l'eau 36
3.3 Le bilan d'exploitation 37
3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution 37
3.3.2 La recherche des fuites 39
3.3.3 Les interventions en astreinte 39
3.4 Le bilan clientèle 40
3.4.1 Le nombre d'abonnements 40
3.4.2 Les volumes vendus 40
3.4.3 La typologie des contacts clients 40
3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients 41
3.4.5 L'activité de gestion clients 41
3.4.6 La relation clients 42
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement 45
3.4.8 Le fonds de solidarité 46
3.4.9 Les dégrèvements 46
3.4.10 La mesure de la satisfaction client 47
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable 48

4 | Comptes de la délégation 49

4.1 La situation des biens et des immobilisations 51
4.1.1 La situation sur les compteurs 51

5 | Votre délégataire 53

5.1 Notre organisation 56
5.1.1 L'entreprise régionale 56
5.1.2 Nos moyens humains 57
5.1.3 Partenaire du service de l'eau et de l'assainissement des collectivités locales 58
5.1.4 Dans les coulisses de la planification des interventions 60
5.1.5 Acteur de la préservation de la ressource en eau avant tout 62
5.1.6 Un acteur responsable et engagé 63
5.1.7 Nos moyens logistiques 63
5.2 Nos offres innovantes 65
5.2.1 Notre organisation VISIO 65
5.2.2 Nos nouveaux produits d'exploitation 66
5.2.3 Nos projets pour plus d'économie et de confort 67

6 | Glossaire 69

7 | Annexes 81

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire 83
7.2 Annexe 2 : La facture d'eau 100
7.3 Annexe 3 : Bilan d'activités réseaux 101

1 | Synthèse de l'année

1.1 L'essentiel de l'année

Réunion de suivi du contrat

Des réunions de **suivi du contrat** ont été organisées conjointement entre la collectivité et Suez.
Par ailleurs, des **réunions** sont organisées avec les services techniques de la commune en fonction des problématiques soulevées.

Les principaux faits marquants au cours de l'exercice

En 2016, en réponse aux actes terroristes qui ont marqué le territoire national at aux questions sur la sécurité des installations d'eau potable, SUEZ a rappelé à l'ensemble des abonnés que les ouvrages de production et de distribution faisaient l'objet d'un suivi et d'un contrôle renforcés en application du plan Vigipirate.

Inondation juin 2016

Notre territoire a subit une crue importante fin mai/début juin. Les équipes Suez du Sud Ile de France sont restées mobilisées pour permettre la continuité du service et vous accompagner dans la gestion de cette crise.

500 interventions en astreinte

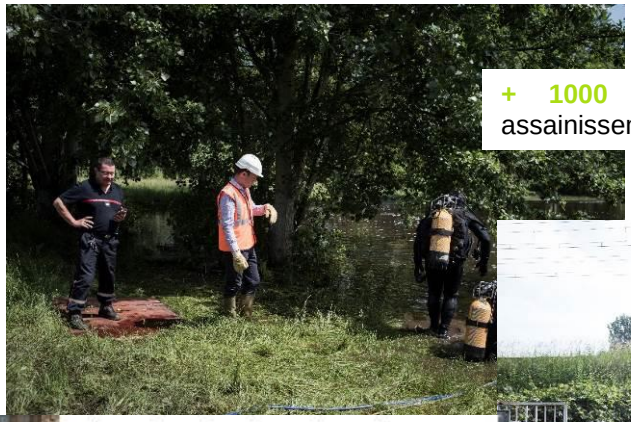
700 collaborateurs mobilisés

7 groupes électrogènes (équivalent à 2 fois la puissance d'un TGV) installés sur l'usine de production d'eau potable de Morsang sur Seine

Cellule de crise activée pendant **10 jours**

200 000 familles collaborateurs contactées par téléphone pour les informer et rassurer sur la qualité d'eau

Usine de Vigneux sur Seine inondée, démontage des équipements afin de les sécuriser



+ 1000 interventions en assainissement sur 10 jours

Chantiers de réparation de réseau d'assainissement en urgence

Inauguration centre de pilotage VISIO

L'ensemble des acteurs du territoire ont pu découvrir le nouveau centre de pilotage VISIO de Montgeron au cours de l'inauguration du 7 juin 2016.

Ce centre basé sur notre territoire permet d'obtenir une vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau, d'optimiser les interventions des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

Observatoire du goût de l'eau

La journée annuelle des goûteurs est l'occasion de faire découvrir de nouveaux goûts et d'exercer les papilles des goûteurs.

Cette année à l'occasion de la semaine du goût, environs 120 goûteurs ont découvert l'univers du chocolat à travers différents ateliers avec notamment la présence d'un chocolatier.

1.2 Les chiffres clés

562 clients desservis

62 698 m3 d'eau facturée

85 % de rendement du réseau de distribution

9,7 km de réseau de distribution d'eau potable

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

2,8377 € TTC/m3 sur la base de la facture 120 m3

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m^3 sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, 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 apparait 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 septembre.

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007

Thème	Indicateur	2015	2016	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	1 449	1 437	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	582	562	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	9,7	9,7	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,7191	2,8377	€ TTC/m³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	85,8	85	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	105	105	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,19	0,19	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	81,2	90,3	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	3,52	3,31	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	3,41	3,2	m³/km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	0	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	0	Euros par m³ facturés	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	**Indicateur**	**2015**	**2016**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	6,87	7,12	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	8	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	17,18	12,46	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0	0,87	%	A

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	**Indicateur**	**2016**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit national :

- Transposition de la directive européenne « concessions » : ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession
- Application de l'ordonnance « marchés publics » : décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin II »)
- Ouverture des données numériques dans les délégations de service public : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Réforme de l'évaluation environnementale : ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes
- Obligation de faire figurer le prix du litre d'eau sur la facture à compter du 1er janvier 2017 : arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable…) est jointe en annexe.

2 | 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	31/05/1988	30/05/2018	Affermage
Avenant n°01	01/04/1991	30/05/2018	Travaux d'amélioration du réseau de distribution
Avenant n°02	13/12/2000	30/05/2018	Autorisation de transfert du contrat de la société "Suez Lyonnaise des Eaux" à la société "Lyonnaise des Eaux France"
Avenant n°03	31/12/2003	30/05/2018	Avenant "Réhabilitation des branchements Plomb"
Avenant n°04	04/01/2013	30/05/2018	Avenant de confirmation de durée de contrat

2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.2.1 Les biens de retour

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

- **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

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

Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs			
Commune	**Site**	**Volume utile**	**Unité**
CHATEAUFORT	Réservoir (vide et isolé)	80	m^3

- **LES CANALISATIONS**

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Diamètre / Matériau	**Fonte**	**PE**	**Amiante ciment**	**PVC**	**Acier**	**Béton**	**Autres**	**Inconnu**	**Total**
<50 mm	18	369	-	-	-	-	-	-	386
50-99 mm	2 445	2 885	-	-	-	-	-	-	5 330
100-199 mm	3 404	498	-	-	93	-	-	-	3 994
Total	5 866	3 751	-	-	93	-	-	-	9 710

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune	
Désignation	**2016**
Détendeurs / Stabilisateurs	4
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	14
Vannes	101
Vidanges, purges, ventouses	84

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Les branchements	
Désignation	**2016**
Nombre total de branchements	615

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	**Descriptif**	**2016**
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d''eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d''eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d''un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d''un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d''une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	60
TOTAL (indicateur P103.2B)	**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable**	**105**

2.2.2 Les biens de reprise

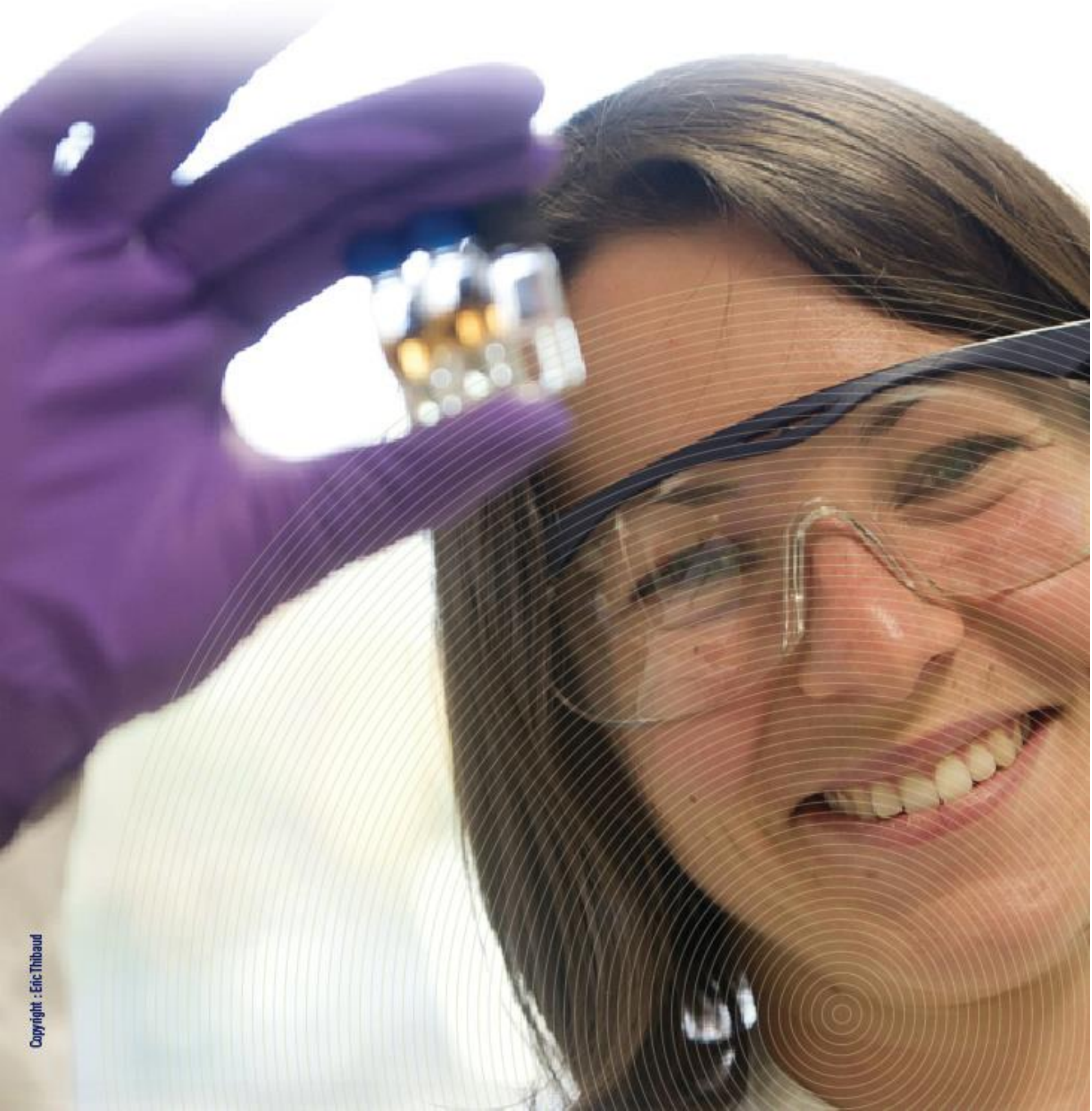
Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

- **LES COMPTEURS**

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

Répartition du parc compteurs par diamètre			
12 à 15 mm	**20 à 40 mm**	**>40 mm**	**Total**
563	22	0	585

3 | Qualité du service



3.1 Le bilan hydraulique

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

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

Localisation et nature des ressources

La Seine est la principale ressource utilisée pour la production d'eau potable. La rivière Essonne est une ressource alternative pouvant être utilisée par l'usine de Morsang-sur-Seine.

Les usines de production d'eau potable peuvent être arrêtées pour maintenance, la commune est alors alimentée par l'eau en provenance des usines en service.

Installations

Les usines de Morsang-sur-Seine et de Viry-Châtillon, appartenant à Eau et Force et gérées par Eau du Sud Parisien, assurent la production de l'eau distribuée. Ces installations de production ont reçu en mars 2007 la certification ISO 22000. Cette norme est relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires. L'obtention de cette certification était la première en France pour une unité de production à partir d'eau de surface. Cette certification a été confirmée après un audit de renouvellement réalisé en octobre 2011.

3.1.2 Le décret 2012-97 du 27 janvier 2012

Le décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 réglemente la notion de performance des réseaux d'eau potable et d'eaux usées. Il s'inscrit ainsi dans le cadre de la réduction des pertes en eaux, un des engagements du Grenelle de l'environnement.

En deux étapes, il impose à la fois :

- **le descriptif détaillé des réseaux des services publics**

  Celui-ci doit comprendre notamment un plan et un inventaire avec les linéaires de réseaux, les dates ou périodes de pose, la classe de précision, les diamètres de conduites et matériaux. Ces données sont enregistrées dans un système d'information géographique regroupant toutes les informations disponibles.

  Conformément à la réglementation il a été réalisé pour chaque réseau, eau potable ou eaux usées, **au 31/12/2013**.

- **un rendement minimum à atteindre des réseaux d'eau potable**

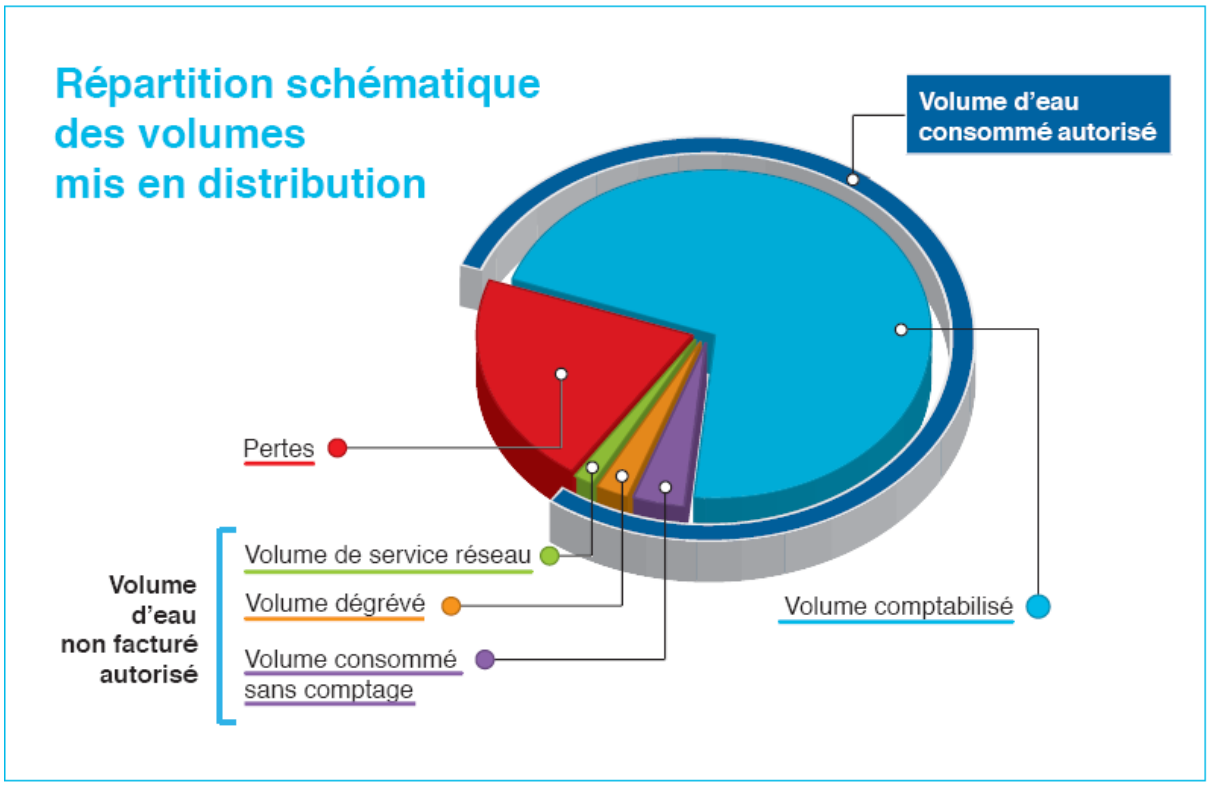
  Le seuil minimum est fixé entre 65% et 85% selon le degré d'urbanisation de la collectivité et des caractéristiques de la ressource. Il est exigible **à partir de l'exercice 2013**.

  Si le rendement requis n'est pas atteint, un plan d'actions comprenant un programme pluriannuel de travaux d'amélioration du réseau devra être obligatoirement établi dans un délai d'un an (soit avant fin 2015 pour un rendement 2013 non atteint et calculé en 2014).

Ce décret prévoit, si le plan d'actions de réduction des pertes en eau n'est pas établi dans les deux ans suivant l'année de dépassement du seuil, une majoration de la redevance pour le prélèvement sur la ressource. Cette majoration prendrait effet à partir de l'année suivant le constat de carence, et jusqu'à :

- la mise en œuvre du plan d'actions de réduction des pertes en eau
- l'atteinte du rendement du réseau fixé par le décret.

3.1.3 Nature des volumes transitant



L'eau potable produite en usine est destinée initialement à se retrouver intégralement au robinet du consommateur.

La réalité est plus complexe ; voici comment se répartissent les volumes mis initialement en distribution (produits, importés et exportés) :

- **<u>eaux comptabilisées</u>**

Ces volumes résultent des relèves des appareils de comptage. Ils incluent les volumes exonérés.

- **<u>eaux non facturées</u>**

Ces eaux peuvent se répartir en deux natures :

- ***eaux non facturées autorisées***

- *volumes consommés sans comptage* (volumes utilisés pour les essais incendie, les manœuvres de pompiers…) ;
- *volumes de service* (volumes autorisés pour l'exploitation du réseau de distribution : lavage des réservoirs, analyseurs de chlore, lavage des filtres et purges de réseau).
- *volumes dégrevés* (volumes passés au compteur de l'usager, mais qui ne sont pas facturés du fait de la mise en application de la garantie anti-fuite dans le contrat de délégation de service public).

- ***eaux non facturées non autorisées***

Ce sont ces volumes qui sont plus communément appelés **« pertes »**.

Ces eaux perdues correspondent :

- ⇨ aux volumes de fuites visibles mais également invisibles (c'est-à-dire non encore sorties en surface) ;
- ⇨ aux prélèvements illicites d'eau potable sur les poteaux incendie (pour quelque motif que ce soit), des fraudes au niveau des systèmes de comptage… La lutte contre ces pertes spécifiques est capitale afin de diminuer les pertes d'eau sur le réseau ;
- ⇨ aux volumes sur compteur non vus : il est estimé un volume qui peut être bien différent de la réalité de consommation. L'écart de volumes entre l'estimation et le réel apparaît également dans ce volet « pertes » ;
- ⇨ etc.

3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une année civile

Volumes mis en distribution sur une année civile (m³)	
Désignation	**2016**
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0
dont volumes eau brute prélevés (A')	0
dont volumes de service production (A'')	0
Total volumes eau potable importés (B)	75 671
Total volumes eau potable exportés (C)	0
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	75 671

3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une année civile

Volumes consommés autorisés (m³)	
Désignation	**2016**
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	63 924
- dont Volumes facturés (E')	62 698
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'')	1 226
Volumes consommés sans comptage (F)	225
Volumes de service du réseau (G)	176
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	64 325

3.1.6 La performance réseau calculée sur une année civile (décret 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)	
Désignation	**2016**
Volumes mis en distribution (D)	75 671
Volumes comptabilisés (E)	63 924
Volumes consommés autorisés (H)	64 325
Pertes en réseau (D-H) = (J)	11 346
Volumes non comptés (D-E) = (K)	11 747
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	9,71
Période d'extraction des données (jours) (M)	365
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	3,2
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	3,31

Rendement de réseau (%)	
Désignation	**2016**
Volumes consommés autorisés (H)	64 325
Volumes eau potable exportés (C)	0
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0
dont volumes eau brute prélevés (A')	0
dont volumes de service production (A'')	0
Volumes eau potable importés (B)	75 671
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	85,01

3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2

Performance rendement de réseau	
Désignation	**2016**
Volumes consommés autorisés (H)	64 325
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	9,7
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	18,1
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 ILC (%)	73,63
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	85,01

3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

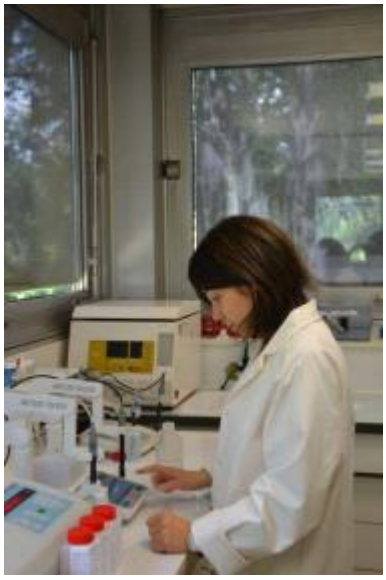
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".
(Extrait du Code de la Santé Publique)

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

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

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



- **Les limites de qualité,** correspondent à la **conformité réglementaire**: pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, …), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
- **Les références de qualité,** correspondent à des **indicateurs établies à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,…) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, …). Toutefois un dépassement récurrent pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010.

- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

3.2.2 Le plan Vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par le plan Vigipirate ; parmi les plus significatives :

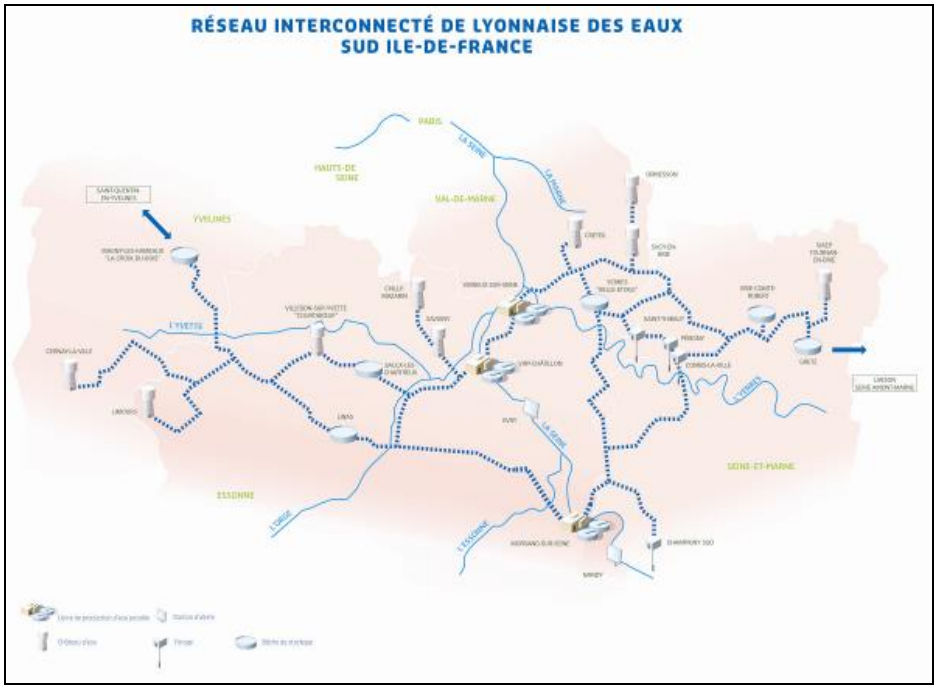
- un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,
- la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

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

3.2.3 Le réseau interconnecté de Eau du Sud Parisien

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

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



L'ensemble de ces productions vient alimenter plus de 4000 km de réseaux de distribution (dont 440 km de conduite de transport) desservant en eau une centaine de communes situées sur 4 départements (77, 78, 91, 94). Ce vaste **réseau interconnecté**, ces productions, ces différents réservoirs de stockage et stations de reprise sont sous le contrôle permanent 24h/24 du centre de Télécontrôle de Montgeron pour une sécurité décuplée.

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

3.2.4 La réglementation spécifique sur la distribution

Le chlorure de vinyle monomère (CVM), également connu sous le nom de chlorure de vinyle ou de chloroéthène, est un composé chimique industriel, fabriqué à partir de l'éthylène et du chlore. Il est principalement utilisé pour produire son polymère, le polychlorure de vinyle (PVC).

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

Suite à la découverte de concentration anormale en CVM sur quelques sites en France, il a été mis en évidence le relargage, en lien avec leur process de fabrication, de certaines conduites PVC datant des années antérieures à 1980.

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. Suez Eau France en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une instruction, DGS/EA4/2012/366, a été diffusée par la DGS en date du 18 octobre 2012.

Elle précise les modalités de :

- ⇨ Repérage des canalisations à risque
- ⇨ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇨ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

Les ARS (Agences Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. Suez Eau France est à votre disposition pour vous accompagner.

3.2.5 Autorisations réglementaires

Dans le cadre du contrat de délégation de service public en cours, nous assurons l'exploitation du service d'eau potable de CHATEAUFORT.
A ce titre, et dans un objectif de conformité réglementaire et de préservation de la ressource en eau, nous souhaiterions vous informer que deux autorisations et une mesure de protection sont obligatoires pour pouvoir prélever, traiter et distribuer de l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH).

- Il appartient au maître d'ouvrage en charge du service d'eau potable, de protéger ses ouvrages de prélèvements, grâce à une **déclaration d'utilité publique**, selon les articles L.1321-1 et suivants du code de santé publique, définissant, entre autre, des périmètres de protection (immédiate et rapprochée) autour de ces points de prélèvement de façon à éviter toute pollution et tout risque sanitaire au service public d'eau potable.

- Par ailleurs, conformément au code de l'environnement, la prise d'eau superficielle, le captage ou le forage doivent également bénéficier d'un **arrêté autorisant le prélèvement dans le milieu aquatique** (L.214 et suivants du code de l'environnement).

- Enfin, conformément au code de la santé publique, l'installation de production d'eau potable doit également disposer d'un **arrêté sanitaire** à jour (articles L.1321.7 du Code de la Santé Publique), assurant que « l'eau offerte au public en vue de l'alimentation humaine est propre à la consommation » et définissant la filière de traitement.

Le défaut d'autorisation est passible de sanctions administratives ou de sanctions pénales, le non-respect d'une DUP également à l'encontre du maitre d'ouvrage. Ces trois arrêtés (qui peuvent être regroupés au sein d'un même arrêté préfectoral) sont les garants de la conformité administrative de votre installation et dans le cas où ils n'auraient pas encore été pris, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans les démarches nécessaires pour les obtenir.
Concernant CHATEAUFORT, l'installation de prélèvement et de production d'eau potable dispose de :

- ☑ l'arrêté de DUP (Indice d'avancement pour la protection de la ressource – P.108-3 précisé dans les indicateurs de performances en début de rapport).
- ☑ l'autorisation sanitaire
- ☑ l'autorisation de prélèvement

Pour ces différents arrêtés, il convient donc de s'assurer que toutes les prescriptions règlementaires de/des arrêté(s) pris sont bien appliquées et de lancer au plus vite les démarches pour obtenir la / les autorisation(s) manquante(s).

3.2.6 La Production

L'eau alimentant votre collectivité provient des usines de :

- Morsang sur Seine
- Viry-Châtillon

LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE l'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

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

Statistiques sur la conformité en Production

		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non Conforme	% conformité	Global	Non Conforme	% conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	58	0	100%	348	0	100%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	58	0	100%	3345	0	100%
Surveillance	Microbiologique	493	0	100%	1860	0	100%
Surveillance	Physico-chimique	734	0	100%	6428	0	100%

3.2.7 Le Réseau de Transport

Le réseau de transport est le lien entre les usines de production d'eau potable et les réseaux de distribution alimentant les collectivités.
Ce réseau est composé de conduites primaires et secondaires mais également d'ouvrages tel que des réservoirs, des stations de reprise, des postes de rechloration constituant autant de points de contrôle de la qualité de l'eau tout au long de son transport vers les collectivités.
Cet ensemble forme la colonne vertébrale du réseau interconnecté.
Les résultats des analyses effectuées sur ces points sont synthétisés dans le tableau ci-dessous :

LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE l'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

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

Statistiques sur la conformité du Réseau de transport (Production)

		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non Conforme	% conformité	Global	Non Conforme	% conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	33	0	100%	198	0	100%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	33	0	100%	1749	0	100%
Surveillance	Microbiologique	4	0	100%	24	0	100%
Surveillance	Physico-chimique	9	0	100%	98	0	100%

3.2.8 La Distribution

LE CONTRÔLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE l'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

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

Statistiques sur la conformité en Distribution

		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non Conforme	% conformité	Global	Non Conforme	% conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	8	0	100%	48	0	100%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	9	0	100%	146	0	100%

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

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

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

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau (décret du 2 mai 2007)			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	8	0	100%
Physico-chimique	2	0	100%

3.2.10 Conclusion sur la qualité de l'eau

L'eau distribuée sur la commune est de bonne qualité.

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

Au vu des dommages déplorés chaque année, et à la faveur du Grenelle II, l'Etat a engagé une réforme de la prévention des dommages aux réseaux lors de travaux.

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne SUEZ Eau France en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux.

Elle s'appuie sur deux piliers.

Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.

Il s'agit d'une plateforme internet http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

- une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,
- l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, et par de nombreux arrêtés d'application.

Nos Actions

En amont du traitement des DT/DICT, SUEZ EAU FRANCE s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des DT/DICT concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux DT/DICT. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des DT/DICT.

Pour générer des plans conformes à la réglementation CSD, nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage…

Nous répondons dans les temps réglementaires aux DT/DICT via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des DT/DICT sont archivés, consultables et dématérialisés.

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

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	**Type d'intervention**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Accessoires	créés	0	0	0,0%
Accessoires	renouvelés	0	0	0,0%
Accessoires	réparés	2	3	50,0%
Branchements	créés	2	1	-50,0%
Branchements	renouvelés	0	0	0,0%
Branchements	supprimés	0	0	0,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	2	3	50,0%
Réparations	fuite sur branchement	2	2	0,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	4	5	25,0%

3.3.2 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Linéaire de réseau ausculté (ml)	0	8 723	0,0%

3.3.3 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	**2015**	**2016**	**Variation N/N-1**
Les interventions sur le réseau	8	7	-12,5%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Astreinte	0	0	0,0%

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 d'abonnements

Le nombre d'abonnement, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

Nombre d'abonnements

Désignation	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	577	582	562	- 3,4%
Autres abonnements	0	0	0	0,0%
Total	577	582	562	- 3,4%

3.4.2 Les volumes vendus

Les volumes vendus sont les suivants :

Volumes vendus (m³)

Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Total	56 098	52 586	59 526	64 480	62 698	- 2,8%

3.4.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation …
Un service spécifique de traitement de courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts

Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	287	33
Courrier	38	6
Internet	20	1
Fax	0	0
Visite en agence	16	4
Total	361	44

3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	**Nombre de demandes**	**dont réclamations**
Gestion du contrat client	102	0
Facturation	40	29
Règlement/Encaissement	31	2
Prestation et travaux	26	0
Information	137	-
Dépose d'index	10	0
Technique eau	15	13
Total	361	44

3.4.5 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique…

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet

Activité de gestion	
Désignation	**Nombre**
Nombre de relevés de compteurs	513
Nombre d'abonnés mensualisés	265
Nombre d'abonnés prélevés	79
Nombre d'échéanciers	8

Activité de gestion	
Désignation	**Date**
Mois de facturation sur relève	Avril
Mois de facturation sur estimation	Janvier - Juillet - Octobre

3.4.6 La relation clients

Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

- **RELEVE DES COMPTEURS**

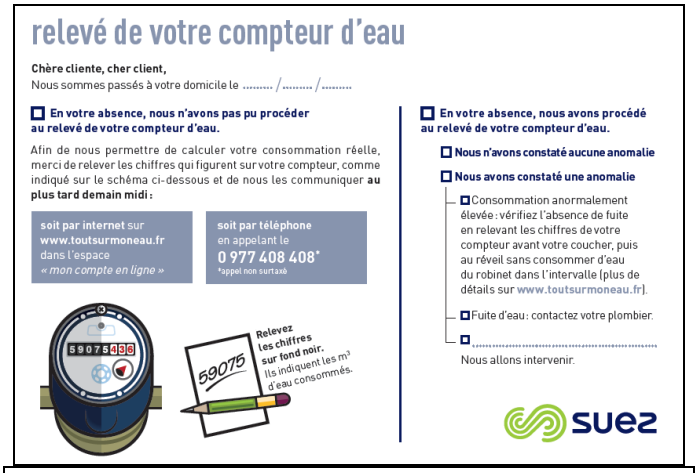
SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

copyright : William Daniels

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

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.

Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.


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 nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer **au plus tard demain midi :**

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

soit par téléphone en appelant le 0 977 408 408* *appel non surtaxé

Relevez les chiffres sur fond noir. Ils indiquent les m³ d'eau consommés.

☐ 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.toutsurmoneau.fr).

☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier.

☐ .....

Nous allons intervenir.

suez

compte rendu d'intervention

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

☐ **Poser** votre compteur

☐ **Ouvrir** votre branchement

☐ **Relever** votre compteur

☐ **Poser ou maintenir** le système de télérelève de votre compteur

☐ **Fermer** votre branchement suite à votre demande

☐ **Retirer** votre compteur

☐ **Remplacer** votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR | INDEX NOUVEAU COMPTEUR

☐ **Autre :**

RÉFÉRENCE CLIENT

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

☐ Vous n'êtes **pas abonné(e)** à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.

☐ 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

suez

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

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

1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**

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

2) 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....

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

a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
b. Actions sur le compteur : relève, changement
c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

4) 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), tchat, courrier, réseaux sociaux.
~~b.~~ Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
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

En 2016, nous avons entièrement revu le livret d'accueil, en y associant nos clients consommateurs.

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.

> Affichage sur les véhicules

Une campagne de publicité est en cours sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication est tournée vers les clients consommateurs. Elle est destinée à apporter plus d'informations sur les services et les métiers de l'activité Eau France de SUEZ.

> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs …

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Mai 2016
Eau Services n°4
Sujet principal : systèmes d'assainissement
Nouvelle réglementation
Eau Services numéro spécial eau adoucie

Novembre 2016
Eau Services n°5
Sujet principal : protéger et valoriser le littoral

Newsletters Eau Services
Juillet 2016 – Thème Inondations
Octobre 2016 – Smart Solutions
Décembre 2016 – Appel à Projets Agir pour la Ressource en Eau

Retrouvez également tous nos dossiers spéciaux sur la plateforme https://eau.toutsurmesservices.fr/

La relation clients			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	8	8	0,0%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	80,4	81,2	1,0%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100	100	0,0%
Nombre de réclamations écrites FP2E	10	7	0,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	17,18	12,5	-27,2%

* Le taux de réclamation cette année ne prend en compte que les réclamations écrites conformément à la définition de l'indicateur.

3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée.

Suez Eau France agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	**2016**
Délai Paiement client (j)	21,4
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	11 370,74
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,87

Les lois « *Hamon* » du 14 mars 2014 relative à la consommation et « *Brottes* » du 5 avril 2013 ont modifié de manière substantielle les conditions d'exécution de certaines missions du service public d'eau potable avec notamment pour conséquence la hausse des impayés et la modification des pratiques de recouvrement, qui nécessiteront des aménagements contractuels.

3.4.8 Le fonds de solidarité

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par Suez Eau France.

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer… Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

Le fonds de solidarité			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Nombre de dossiers FSL	0	0	0,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0	0	0,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	-	0	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	0	-	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	0	0	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0	0	0,0%

3.4.9 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Nombre de demandes acceptées	6	0	- 100,0%
Volumes dégrévés (m³)	7 768	0	- 100,0%

3.4.10 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

> La méthodologie

Pour l'année 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la qualité de tous nos services.

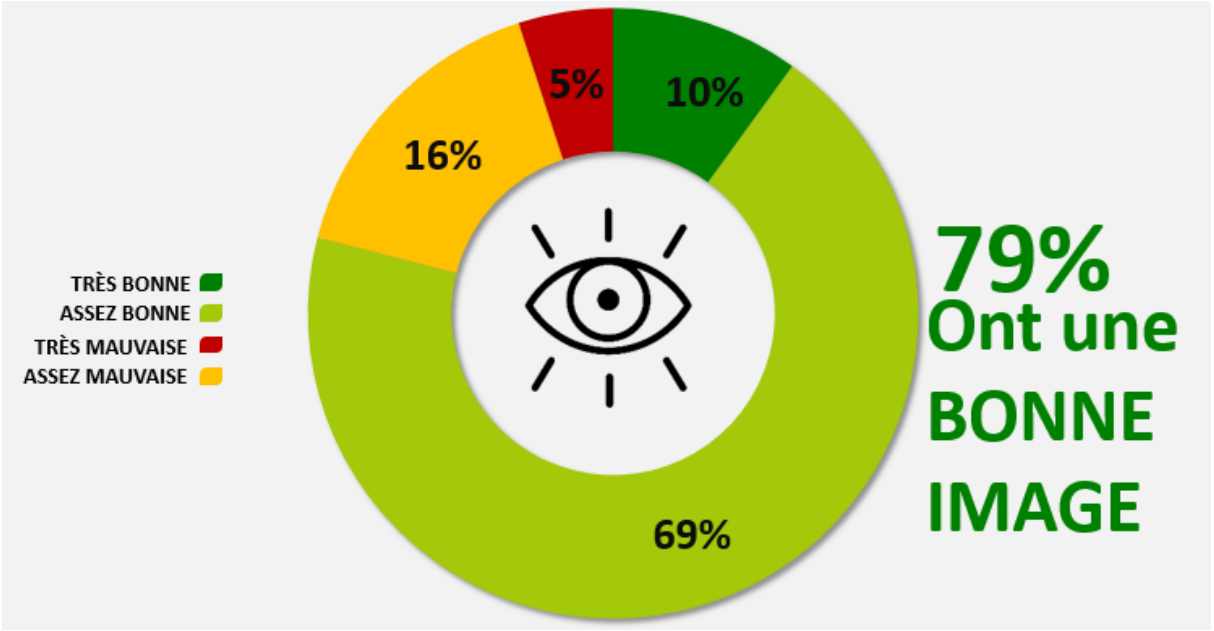
Au préalable et pour s'assurer de la fiabilité des résultats, une enquête test avait été menée début 2016 ; certains résultats peuvent donc être comparés avec l'année précédente.

Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de clients directes sur les communes de la région Sud Ile-de-France desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Une image solide du fournisseur d'eau :

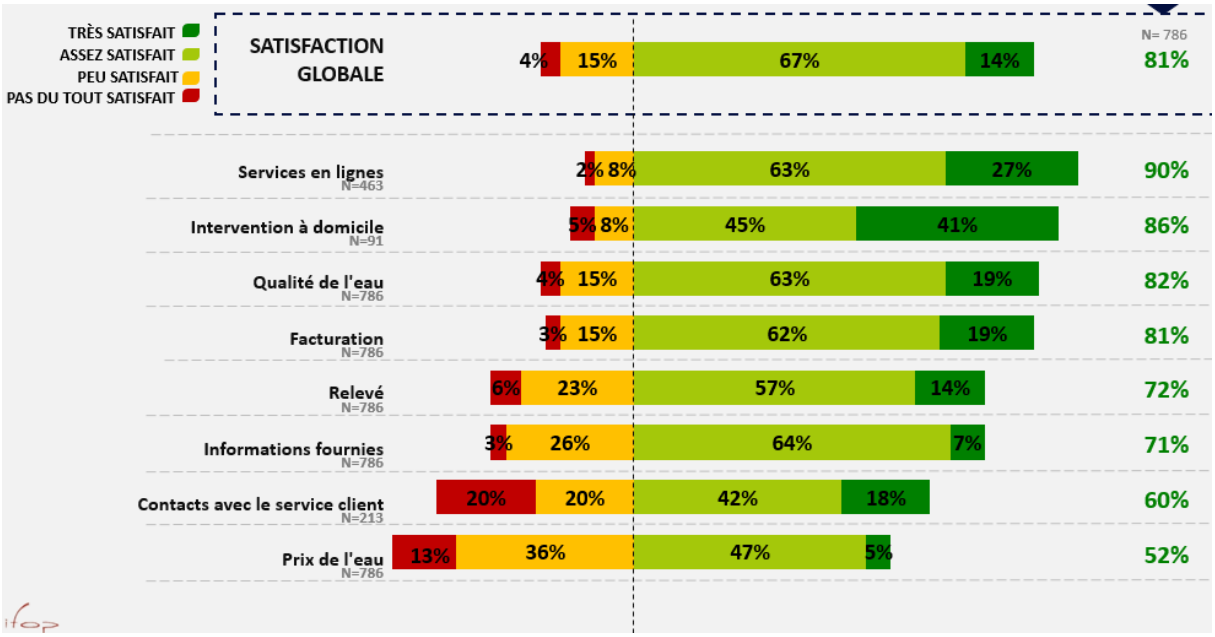
79% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



> La satisfaction clients :

81% des clients se déclarent satisfaits.

La satisfaction détaillée des clients montre qu'ils apprécient particulièrement les services en ligne proposés par SUEZ Eau France. La facturation et la qualité des interventions à domicile enregistrent également de bons scores de satisfaction, notamment sur le % de clients très satisfaits pour les interventions à domicile.



3.4.11 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Suez Eau France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau
- La collectivité au travers des redevances collectivités
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m3.

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture type 120 m³ de votre contrat est fournie en annexe de ce rapport.

4 | Comptes de la délégation

4.1 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

4.1.1 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des Lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)

Diamètre	2015	2016	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	1,8%	1,4%	-19,6%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	10	8	-20,0%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	566	563	-0,5%
20 à 40 mm remplacés (%)	4,5%	0,0%	-100,0%
- 20 à 40 mm remplacés	1	0	-100,0%
- 20 à 40 mm Total	22	22	0,0%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
- > 40 mm remplacés	0	0	0,0%
- > 40 mm Total	0	0	0,0%

5 | Votre délégataire

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 L'entreprise régionale

vos contacts

SIBYLLE DE LA GRAND RIVE
Directrice d'agence
01 69 18 26 23
06 37 68 60 11
sibylle.de-la-grand-rive@suez.com

FANNY ROUSSEAU
Assistante
01 69 18 26 21
fanny.rousseau@suez.com

PIERRE GUINET
Responsable réseaux
01 69 18 26 06
06 07 29 51 53
pierre.guinet@suez.com

SADDEK AMEZIANE
Responsable exploitation usines
01 69 18 26 25
06 72 58 46 63
saddek.amezianer@suez.com

AUDE NAPOLY
Responsable exploitation réseaux assainissement
01 69 18 26 35
06 37 46 65 99
aude.napoly@suez.com

MORGAN BALLOT
Responsable exploitation réseaux eau potable
01 69 18 26 30
06 81 92 50 44
morgan.ballot@suez.com

PHILIPPE CHARBONNIER
Adjoint responsable exploitation réseaux eau potable
01 69 18 26 08
06 73 87 48 52
philippe.charbonnier@suez.com

MARC DAUVILLAIRE
Adjoint responsable exploitation réseaux assainissement
01 69 18 26 22
06 40 91 15 48
marc.dauvillaire@suez.com

SANDRINE MEYNIER
Chef d'agence clientèle
01 69 52 71 17
06 87 24 85 48
sandrine.meynier@suez.com

5.1.2 Nos moyens humains

Pour nous joindre

> **Vous souhaitez nous joindre, faire une demande d'intervention ?** SUEZ met à disposition des collectivités un numéro unique pour simplifier vos appels pendant et en dehors des heures ouvrées (disponible sur le document « Pour nous joindre » diffuser par votre agence territoriale).

> **Vous souhaitez faire une demande par mail ?** Pour toute demande, voici l'adresse mail et le numéro de téléphone dédiés aux collectivités : visio-SIF@suez.com, 0977 404 251 (*24h/24, 7j7)*

> **Vous souhaitez vous renseigner sur les travaux en cours dans votre commune ou prendre rendez-vous pour suivre l'exécution de votre contrat ?** N'hésitez pas à contacter à tout moment votre chef d'agence territoriale ou son responsable réseaux.

Ordonnancement des interventions

Des numéros spécifiques pour toutes questions de vos habitants

> Pour une demande d'information : 0977 408 408 (*du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h)*
> En cas d'urgence : 0977 401 142 *(24h/24 et 7j/7)*

Centre de RELATION CLIENTELE de Montgeron

La continuité du service et les astreintes au cœur du dispositif

> Chaque semaine, plus de **50 agents sont mobilisables** dans le Sud Ile-de-France, toutes compétences confondues pour les astreintes.

> **Une astreinte communication** est également mobilisable 24h/24 pour informer les usagers du service en cas de pollution du milieu naturel ou d'interruption du service de l'eau.

SUEZ assure en permanence **une astreinte pour l'ensemble de ses domaines d'activités**, grâce à :

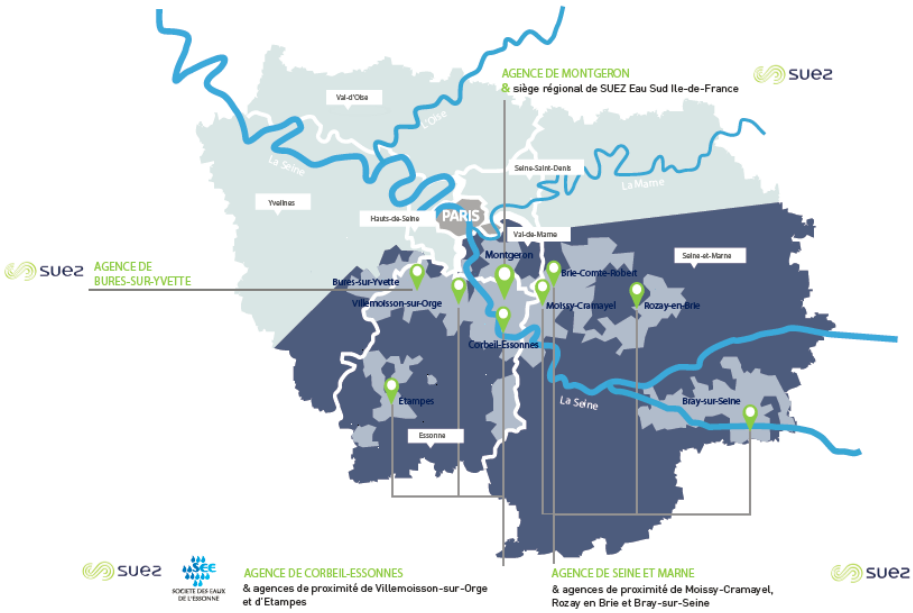
- **un centre de télécontrôle, véritable tour de contrôle** qui, au-delà du pilotage en temps réel des usines et des réseaux, se tient à disposition des clients en cas d'urgence (casse, pollution…) par le biais d'un numéro de téléphone unique.

- **des équipes d'astreinte mobilisables jour et nuit**, regroupant des agents réseaux, usines et travaux, pour intervenir en cas de nécessité. Les équipes locales peuvent également mobiliser des moyens complémentaires provenant d'autres entités régionales.

5.1.3 Partenaire du service de l'eau et de l'assainissement des collectivités locales

SUEZ gère au quotidien le service de l'eau et de l'assainissement pour plus de 300 collectivités locales et accompagnent les industriels en apportant des solutions durables pour l'avenir de l'eau dans le Sud Ile-de-France.

A > Un maillage territorial qui facilite l'exécution et la continuité du service



Chiffres Clés

> 80 millions de m^3 d'eau distribués par an à plus de 2 millions de personnes
> 75 sites de production d'eau potable dont 5 usines de surface
> 12 000 km de réseaux d'eau et d'assainissement
> 450 véhicules d'intervention
> 8 magasins
> 70 stations d'épuration exploitées
> 176 000 interventions réseaux par an

B > Une organisation proche de nos clients

Une organisation spécifique a été définie afin d'optimiser le déploiement des moyens nécessaires à l'exploitation du service au quotidien, mais également pour gérer tout type de crise, maintenir la continuité du service et préserver les biens et les personnes.

Notre organisation s'appuie sur :

> **Des agences territoriales** de proximité responsables de la mise en œuvre des contrats qui lui sont confiés et qui apportent aux clients, 365 jours par an et 24 heures sur 24, un service réactif et de qualité.

> **Des agences métiers** qui rassemblent l'ensemble des savoir-faire spécifiques (production d'eau potable, distribution, collecte des eaux usées, épuration, milieu naturel) et qui interviennent en soutien des agences territoriales en tant qu'experts locaux pour garantir la bonne exécution de toutes nos interventions techniques.

> **Des agences clientèle** qui gèrent les demandes émanant des usagers et leur apportent tous les informations et explications nécessaires à l'amélioration de la compréhension du service rendu 6 jours sur 7.

>**Des agences supports** qui œuvrent au quotidien pour fournir aux agences territoriales et métiers les moyens nécessaires pour la réalisation de leurs missions (magasin et logistique, ordonnancement, télé-contrôle, communication, ressources humaines).

LE SAVIEZ-VOUS ?

- Près de **700 agents mobilisables, à l'échelle nationale,** pour un service continu 24h/24, 7j/7, 365j/an
- En cas de crise majeure SUEZ peut s'appuyer sur les moyens et les compétences d'autres structures d'Ile de France et mobiliser, en plus des moyens techniques, près de **1200 autres professionnels** des services de l'eau et de l'assainissement.

C > Des compétences spécifiques et différenciantes au service des collectivités

SUEZ a également développé une expertise reconnue dans certains domaines pour améliorer leur qualité service et répondre au mieux aux enjeux territoriaux et de développement durable des collectivités.

> **Une agence de communication** basée à Montgeron pour accompagner les collectivités dans leurs efforts de sensibilisation à la préservation de l'environnement et pour rendre le service de l'eau et de l'assainissement compréhensible par tous.

> **Une agence travaux neufs,** dotée de moyens spécialisés pour le développement et le renforcement du patrimoine.

> **Un Centre Technique Environnement et biodiversité** en charge de projets sur l'amélioration de la qualité de la ressource en eau et la gestion du milieu naturel (bilan carbone, développement de la biodiversité...)

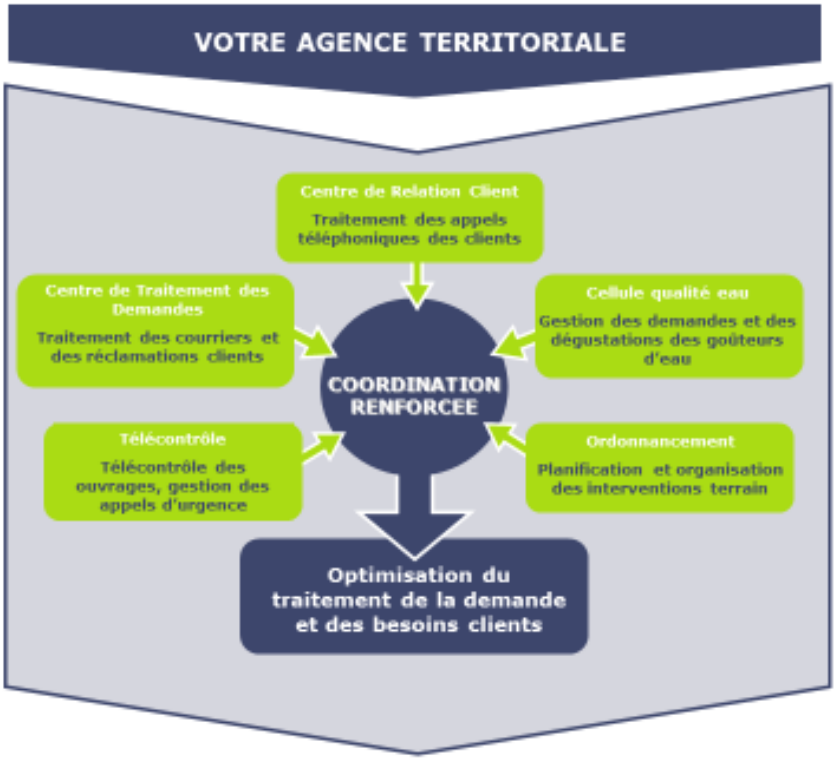
> **Une cellule d'animation spécifique pour l'Observatoire du Goût de l'Eau** qui permet en s'appuyant sur les retours réguliers d'environ 500 consommateurs bénévoles, de détecter les variations de goût sur le réseau de distribution et ainsi d'améliorer la qualité gustative de l'eau, la production d'eau, sa distribution et le service rendu.

5.1.4 Dans les coulisses de la planification des interventions

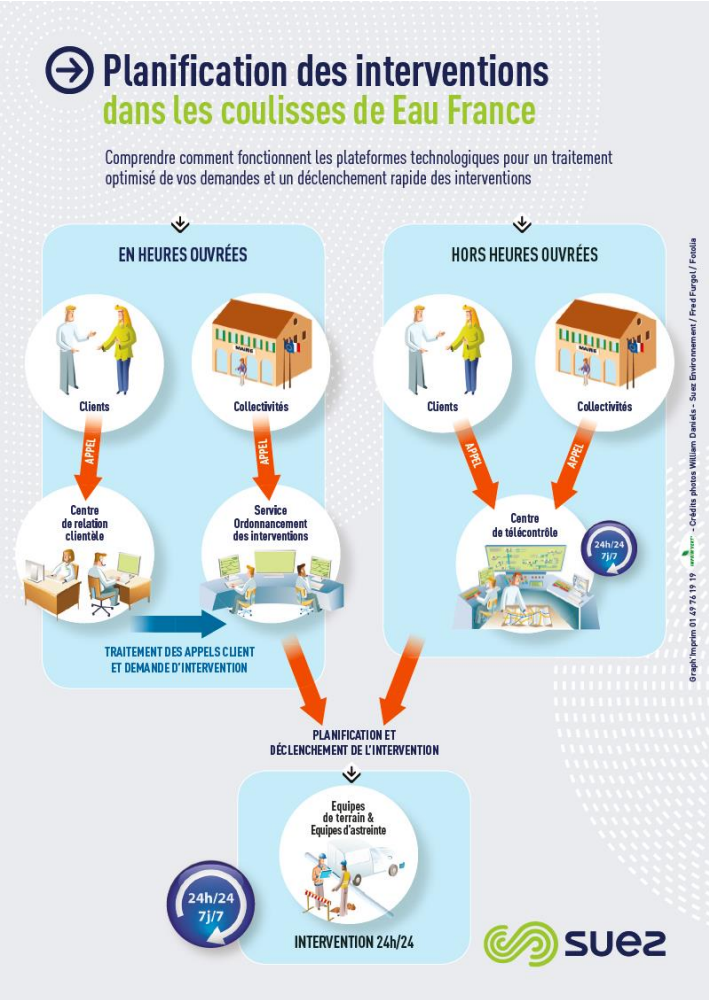
A > Une coordination des services innovante pour parfaire la satisfaction de nos clients

Afin d'optimiser ses délais d'interventions et le traitement des demandes des clients, SUEZ a mis en place une organisation spécifique permettant de coordonner l'activité des différents services et agences qui reçoivent les demandes des collectivités et des usagers du service.

5 AGENCES COORDONNEES POUR UN SERVICE INTELLIGENT & REACTIF



Traitement des appels téléphoniques et des demandes d'intervention pendant et en dehors des heures ouvrées



5.1.5 Acteur de la préservation de la ressource en eau avant tout

A > Le Contrat pour la Santé de l'Eau

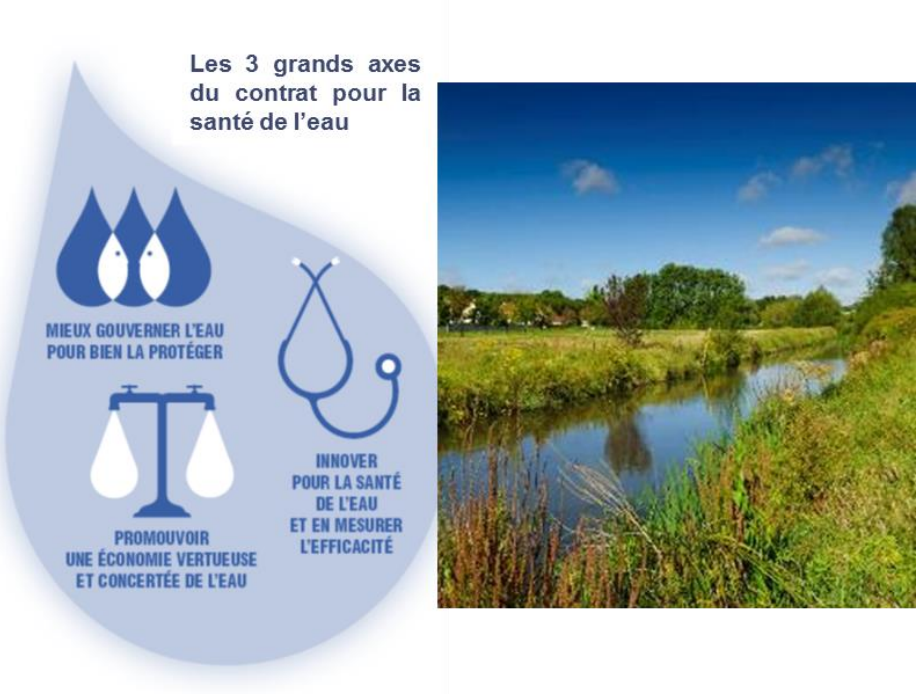
Cette démarche, pensée et élaborée par SUEZ, permet de porter un regard innovant sur la gestion de la ressource en eau et de faciliter, in fine, la mise en place d'un nouveau modèle pour l'eau en France favorisant sa protection tant quantitativement que qualitativement.

Ce contrat s'appuie sur trois visions et piliers majeurs du service de l'eau de demain :

> Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger.

> Innover pour la santé de l'eau, et en mesurer l'efficacité.

> Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau.



B > La preuve par l'exemple

GOUVERNANCE, TRANSPARENCE ET CONCERTATION, LES OUTILS EXISTENT DEJA !

SUEZ s'engage et développe des outils sur-mesure pour les besoins des collectivités :
> Tout Sur Mes Services

Tout Sur Mes Services est la nouvelle plateforme d'échanges qui prend la suite de SEVE (Suivre Ensemble Votre Exploitation). Tout comme SEVE, Tous Sur Mon Service est un outil conçu par SUEZ permettant aux collectivités d'avoir accès en temps réel à un grand nombre d'informations sur la gestion de son contrat et le suivi de l'exploitation en temps réel : cartographie en ligne, localisation des interventions en cours…

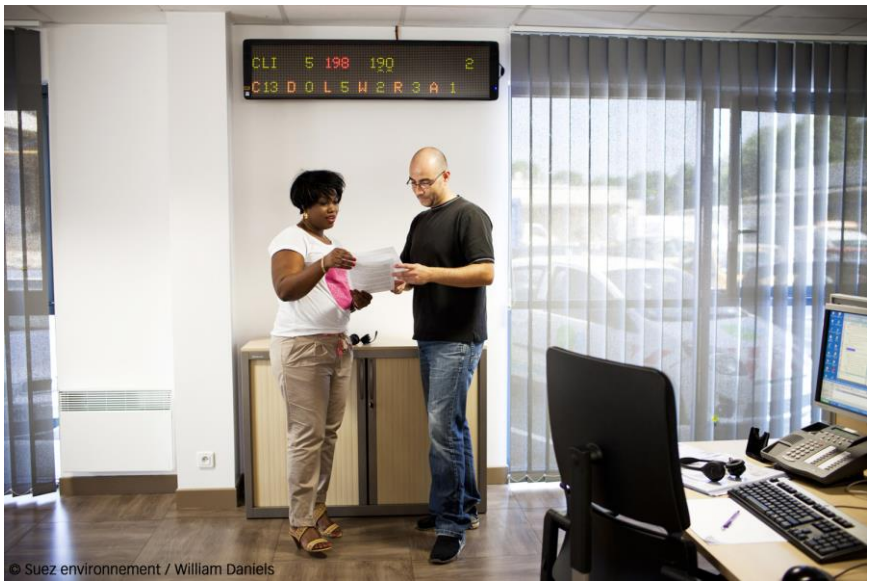
Tout Sur Mes Services peut être complété par un module d'échange avec la collectivité permettant de suivre vos demandes, d'y répondre et d'archiver toutes les correspondances.

5.1.6 Un acteur responsable et engagé

Être une entreprise responsable, c'est s'engager sur un territoire pour contribuer à son développement harmonieux à la fois sociétal, environnemental et économique.

- **Etre un employeur local significatif : 85% de nos collaborateurs habitent le territoire.**
- **Favoriser l'insertion : partenaire avec les Esat afin de favorisé la réinsertion par l'emploi.**
- **Promouvoir l'égalité des chances : Certifié Label Diversité obtenu notamment pour la mixité, l'emploie des jeunes ou de seniors.**

LABEL DIVERSITÉ
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org



5.1.7 Nos moyens logistiques

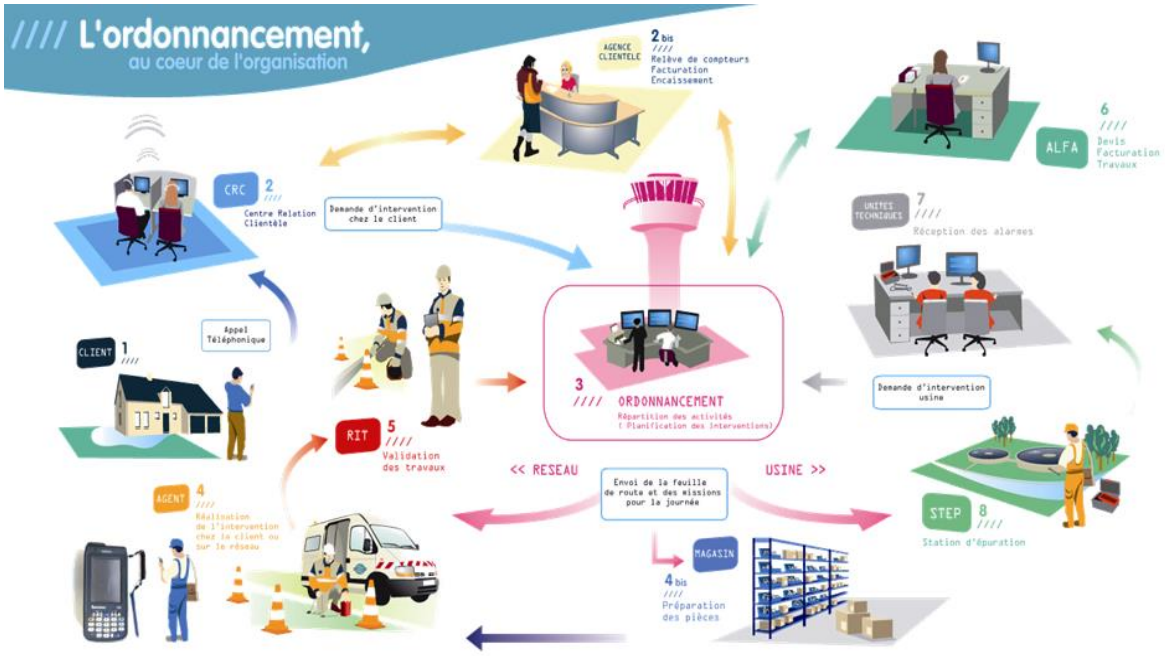
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles 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 l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (SAMI) des agents par téléphonie mobile, etc… 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 phase avec un magasinier principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

5.2 Nos offres innovantes

5.2.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.

Sur la région Sud Ile de France, le centre VISIO a été inauguré en juin 2016. Il permet d'obtenir une vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau, d'optimiser les interventions des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions. Visio réunit l'expertise métier des hommes et l'intelligence informatique pour assurer un meilleur service.

VISIO

Fiabiliser et sécuriser les conditions d'exploitation

Optimiser les consommations d'eau et d'énergie

Réduire les impacts environnementaux

Maîtriser les coûts et les investissements

Optimiser le partage des données avec les collectivités

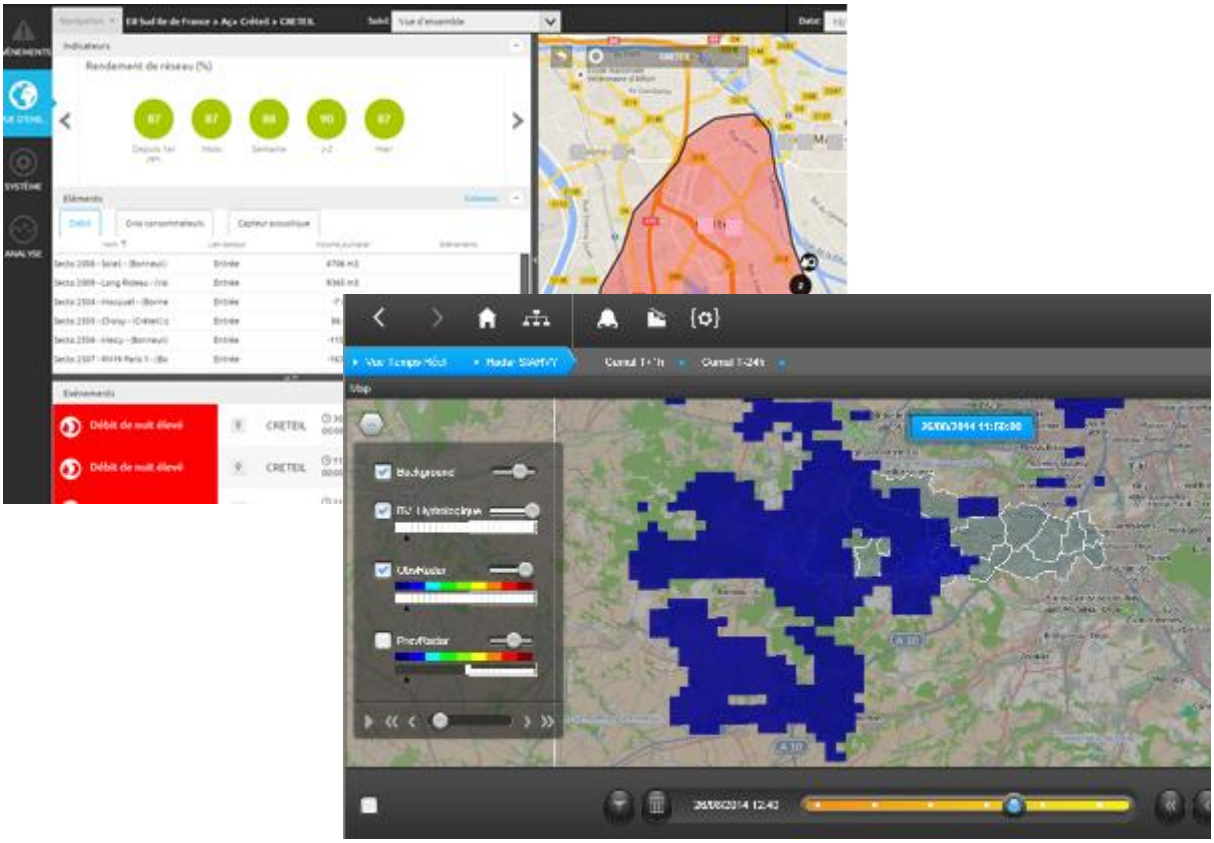
5.2.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs…), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage " intelligent ".Toutes ces données convergent vers VISIO qui assure via des systèmes experts l'anticipation et l'optimisation de l'exploitation et la gestion patrimoniales des installations.

Aquadvanced Assainissement® constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

Aquadvanced Réseau d'eau® et Aquadvanced Qualité® sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes. Cet outils permet donc une visualisation de l'état du réseau ainsi qu'une surveillance de sa performance en temps réel afin de cibler et de prioriser les interventions sur le terrain, anticiper les crises et garantir la qualité de service.

Aquadvanced Energie® et Aquadvanced Forage® sont des systèmes d'optimisation global du système de production et de distribution d'eau potable qui agit en temps réel pour accroitre l'efficacité opérationnelle, sécuriser la distribution, réduire les dépenses énergétiques et diminuer l'empreinte carbone. Cet outil est aussi une aide à la décision par des simulations et comparaison de scénarii d'exploitations prenant en compte les contraintes économiques et opérationnelles multiples afin de sécuriser la distribution de l'eau potable et pérenniser le patrimoine ressource.



5.2.3 Nos projets pour plus d'économie et de confort

Pour résoudre le problème du calcaire il est possible de mettre en place dans les usines de production d'eau potable des solutions collectives de traitement.

eau DOUCE pour TOUS

Traiter le calcaire dès la production d'eau potable est une solution collective solidaire et source de qualité de vie qui profite à tous :

- Les familles résidant en habitat collectif ou individuel
- Les entreprises et gestionnaires d'habitat collectifs

1.2 million de sud franciliens alimentés en eau potable par SUEZ pourraient bénéficier d'une eau plus douce, grâce à la mise en place de traitements permettant de lutter contre le calcaire.

6 | Glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
  Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**
  Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

- **Abonnement**
  L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

- **Accessoires**
  Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**
  Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **Autorité organisatrice**
  Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

- **Branchement eau**
  Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

- **Conduite d'adduction**
  Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.

- **Conduite principale**
  Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
  Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, …) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Compteur**
  Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**
  Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

- **Détendeur**
  Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

- **Disconnecteur**
  Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**
  Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Émetteur**
  Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

- **Habitant**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

- **Habitant desservi**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit 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

- **Indice linéaire de perte (ILP)**
  ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
  L'unité est en m3/km/j)

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**
  ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366
  ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m3/km/j).

L

- **Linéaire de réseau de desserte**
  Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

M

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**
  Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

N

- **Nombre d'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.

P

- **Perte apparente**
  Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, …).

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**
  Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

- **Prélèvement**
  Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prélocalisation**
  Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**
  Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

R

- **Réclamation**
  Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Regard**
  Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**
  Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)
  Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**
  Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**
  Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

S

- **Stabilisateur d'écoulement**
  Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**
  Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

V

- **Vanne**
  Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

- **Vidange**
  Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

- **Ventouse**
  Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

- **Volume comptabilisé**
  Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, …), qu'ils soient facturés ou non.

- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**
  Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

- **Volume consommé autorisé**
  Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

- **Volume exporté**
  Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

- **Volume importé**
  Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume livré au réseau (VLAR)**
  Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume prélevé**
  Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

- **Volume produit**
  Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

- **Volume de service production**
  Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

- **Volume de service du réseau**
  Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

- **Volume mis en distribution (VMED)**
  Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
  Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**
  Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

  Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)**

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

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

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des 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 transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
  - la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

- **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.
Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

- **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

- **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture

- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

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

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

7 | Annexes

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

SOMMAIRE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
MARCHES PUBLICS
GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT
ENVIRONNEMENT
- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

DROIT DE LA CONSOMMATION

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ FACTURATION ELECTRONIQUE

> Décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Le décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique a été publié au Journal officiel du 4 novembre 2016. Comme le prévoit l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique, à partir du 1er janvier 2017 pour les contrats signés ou en cours d'exécution, la facturation électronique est obligatoire pour les grandes entreprises, titulaires d'un contrat public ou intervenant au contrat en tant que sous-traitants admis au paiement direct. L'obligation de recourir à la facturation électronique sera progressivement étendue à toutes les entreprises, en fonction de leur taille, pour une généralisation du dispositif en 2020 (entreprises de taille intermédiaire : 2018 ; PME : 2019 : TPE : 2020).

Le décret précise que les factures électroniques devront obligatoirement être déposées, transmises et réceptionnées par le biais de l'application Chorus Pro, exceptées pour les factures classées secret défense au sens de l'article 413-9 du code pénal. Si la facture est transmise en dehors de l'utilisation du portail, l'acheteur public devra informer son cocontractant de l'obligation d'utiliser Chorus Pro.
Le décret indique que la facture électronique doit comporter les mentions suivantes :
« *1° La date d'émission de la facture ;*
2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;
5° Le code d'identification du service en charge du paiement ;
6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
9° Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
10° Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;
11° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires »
Le point de départ du délai de paiement correspond à « *la date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur* ». Cette date peut varier selon la transmission au sein du portail Chorus Pro :
« *1° Lorsque les factures sont transmises par échange de données informatisé, à la date à laquelle le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat horodate l'arrivée de la facture et, pour les autres pouvoirs adjudicateurs, à la date de notification du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur la solution mutualisée, définie à l'article 2 de la même ordonnance ;*

« 2° Lorsque les factures sont transmises par le mode portail ou service, à la date de notification au pouvoir adjudicateur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur cette solution mutualisée. »

❖ CANDIDATURES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS – ATTESTATIONS

> Arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession

Un arrêté du 25 mai 2016 détermine les moyens de preuve pouvant être présentés par un attributaire pressenti d'un marché public ou d'une concession pour attester qu'il a bien souscrit à ses obligations fiscales et sociales. Il complète les dispositions des nouveaux textes « Marchés publics » et « Concessions » relatifs aux interdictions de soumissionner (cf notamment article 45 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et article 39 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession).

Comme le prévoyait le droit antérieur, les candidats peuvent obtenir, auprès de leur administration fiscale, un certificat attestant du paiement de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la TVA (article 1 de l'arrêté). Quant aux obligations sociales, un certificat sera délivré par les organismes compétents au titre des cotisations de sécurité sociale, assurance vieillesse des cotisations légales aux caisses qui assurent le service des congés payés et du chômage intempéries et des obligations d'emploi des travailleurs handicapés. (article 2).

Cet arrêté du 25 mai 2016 s'applique aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel public à la concurrence ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter de sa date d'entrée en vigueur, c'est-à-dire le 2 juin 2016.

❖ REPRISE PROVISOIRE DES RELATIONS CONTRACTUELLES

> Conseil d'Etat, 16 novembre 2016, *Société Opale Dmcc*, n° 401321

Dans le cadre de la résiliation anticipée d'un contrat de la commande publique, la reprise provisoire des relations contractuelles est possible dès lors que le requérant justifie, d'une part, d'une situation d'urgence et, d'autre part, d'atteintes graves et immédiates que la résiliation litigieuse est susceptible de porter à l'intérêt général, aux intérêts du requérant ou des tiers.
Dans sa décision du 16 novembre 2016, le Conseil d'Etat a précisé quels éléments devraient être pris en compte pour caractériser les atteintes graves et immédiates aux intérêts du requérant. A ce titre, il ne doit pas être seulement pris en compte la perte de revenus du requérant résultant de la décision de résiliation. Cette perte de revenus doit être mise en perspective avec « *sa situation financière et la menace pesant sur sa pérennité, notamment à son chiffre d'affaires global* ».

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENE « CONCESSIONS »

> Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession

Publiée le 29 janvier 2016 et suivie de près par son décret d'application, l'ordonnance « Concessions» transpose fidèlement la directive européenne 2014/23/UE du 26 février 2014.

Comme l'ordonnance « Marchés », l'ordonnance « Concessions » poursuit des objectifs de simplification et d'unification, en intégrant dans son champ d'application les concessions de service, exclues du champ d'application des directives de 2004. Il est ainsi mis fin à la dualité existante entre les concessions de travaux, règlementées par l'ordonnance du 15 juillet 2009, et les délégations de service public (DSP), régies par la loi Sapin. Ces dernières deviennent une sous-catégorie des nouveaux contrats de concession, la notion de concession de services étant plus large que la DSP. Toutefois, les

délégations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « Concessions » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« in-house ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.
L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « Concessions ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraine pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats.

En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « Sapin ».

I. Eléments liés à la passation du contrat

- **Les éléments de continuité avec la loi « Sapin »**

L'ordonnance et le décret « Concessions » reprennent en majeure partie les éléments procéduraux prévus par la loi « Sapin ». Les consultations préalables de la Commission des services publics locaux, et, le cas échéant, du Comité mixte paritaire, sont toujours de mise, de même que la délibération préalable sur le choix du mode de gestion. L'intervention de la Commission Sapin, prévue par l'article L.1411-5 du CGCT, demeure identique, celle-ci étant compétente pour :

- ouvrir les plis ;
- examiner les candidatures ;
- dresser la liste des candidats admis à présenter une offre ;
- établir un rapport présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- émettre un avis sur les offres analysées ;

Enfin, à l'issue des négociations, l'obligation de saisine de l'assemblée délibérante par l'exécutif est maintenue. Ce dernier lui transmet un rapport exposant les motifs de son choix, et l'assemblée se prononce sur le choix du concessionnaire. La seule différence est que le président de la commission a désormais la faculté d'inviter le comptable de la collectivité et un représentant du ministre chargé de la concurrence, alors qu'il s'agissait auparavant d'une obligation.

- **Les dispositions nouvelles**

L'ordonnance et le décret « Concessions » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».
Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné:

- La procédure formalisée s'applique aux contrats d'un montant global HT supérieur ou égal à 5 225 000 euros ;
- La procédure simplifiée s'applique :
  - aux contrats d'un montant global HT inférieur au seuil européen de 5 225 000 euros ;
  - quel que soit leur montant, aux concessions passées dans certains secteurs spéciaux dont l'eau potable ;

S'agissant des concessions relatives au service public de l'assainissement, la procédure simplifiée s'appliquera pour les concessions passées par une entité adjudicatrice exerçant une activité de réseau liée au service d'eau potable. Dans les autres cas de figure, la procédure sera à déterminer en fonction de la valeur globale de la convention.

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

- la mise en place de délais minimaux pour la réception des candidatures et des offres ;
- une publication hiérarchisée des critères d'attribution ;
- l'information motivée des candidats et soumissionnaires non retenus ;
- une publicité européenne obligatoire au début et à l'issue de la procédure.

En ce qui concerne les négociations, elles restent librement organisées par la collectivité. Leurs modalités doivent toutefois être précisées dans le document de consultation.

II. Eléments liés à l'exécution du contrat

- **Durée**

L'ordonnance « *Concessions* » reprend une formule très proche du droit antérieur, puisqu'elle dispose simplement que « *les contrats de concessions sont limités dans leur durée* » et que celle-ci « *est déterminée par l'autorité concédante en fonction de la nature et du montant des prestations ou des investissements demandés au concessionnaire* ».

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement, et ne doivent pas excéder « *le temps raisonnablement escompté par le concessionnaire pour qu'il amortisse les investissements réalisés pour l'exploitation des ouvrages ou services avec un retour sur les capitaux investis, compte tenu des investissements nécessaires à l'exécution du contrat* ».

Les textes reprennent, en matière d'eau potable et d'assainissement, le principe suivant lequel l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

- **Modifications du contrat en cours d'exécution (possibilité de procéder par avenant)**

Le décret « *Concessions* » prévoit les cas de figures dans lesquels un contrat pourra être modifié par avenant.

De manière synthétique, il peut être signalé que les modifications non substantielles du contrat sont autorisées, étant précisé que les augmentations, le cas échéant cumulées, inférieures à 10% du montant du contrat et à 5 225 000 euros HT ne sont jamais substantielles.

Des augmentations de 50% *maximum* par avenant sont également autorisées dans des cas exceptionnels (sujétions imprévues et services ou travaux supplémentaires).

Le contrat peut en outre prévoir, dès l'origine et sans limitation de montant, sous la forme de clauses de réexamen claires et précises, des modifications à venir.

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou en cas de restructuration du concessionnaire initial.

- **Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation**

En cas d'annulation, résiliation ou résolution de la convention par le juge, l'ordonnance prévoit que le concessionnaire pourra prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'autorité concédante, y compris les frais liés au financement du contrat.

- **Occupation du domaine public**

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

❖ LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE

> Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

La loi pour une République numérique a été publiée le 8 octobre 2016. Les dispositions les plus importantes concernant les concessions de service public sont les suivantes :

- Obligation pour le concessionnaire de fournir aux collectivités les données et bases de données indispensables à l'exécution du service en vue notamment de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux ;
- Obligation de communiquer au public les codes sources utilisés dans le cadre du service public sous réserve du secret industriel et commercial ;
- Obligations de transparence concernant les traitements algorithmiques mis en œuvre dans le cadre du service public ;
- Obligations très larges de publication des documents en lien avec le service public.

❖ MODELE D'AVIS POUR LA PASSATION DES CONTRATS DE CONCESSION

> Arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

L'arrêté a été pris sur le fondement de l'article 14 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, dit décret « *Concessions* ». Il détermine le contenu de l'avis de concession devant être publié dans le cadre de la procédure « *simplifiée* ».
Pour rappel, conformément à l'article 10 du décret « *Concessions* », les contrats éligibles à la procédure « *simplifiée* » sont ceux dont la valeur est inférieure ou égale au seuil européen (5 225 000 € HT) ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable.
L'article 2 de l'arrêté précise notamment qu'il n'est pas obligatoire de renseigner l'ensemble des rubriques du modèle européen pour les contrats relevant de l'article 10 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016, dont le seuil est inférieur ou égal au seuil européen ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable. Seules les rubriques mentionnées à l'article 1 de l'arrêté devront être renseignées :

- Nom et adresses
- Communication
- Intitulé
- Description des prestations
- Critères d'attribution
- Conditions de participation
- Date limite de remise des candidatures ou de réception des offres

Les rubriques qui ne seront pas renseignées dans l'avis de publicité ne seront pas facturées à la personne publique.
L'arrêté est entré en vigueur le 1er avril 2016 et s'applique depuis cette date aux contrats pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication.

❖ POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP PROVISOIRE SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE EN CAS D'URGENCE

> Conseil d'Etat, 4 avril 2016, Société Caraïbes Développement, n°396191

Le Conseil d'Etat a précisé que la conclusion d'un contrat provisoire de délégation de service public est possible, sans procédure de publicité et de mise en concurrence, si trois conditions cumulatives sont réunies :

- **L'urgence**, caractérisée par l'impossibilité imprévisible, soudaine et extérieure à la volonté de la personne publique, de faire poursuivre l'exécution du service public par son cocontractant ou par elle-même.
- **Un motif d'intérêt général** tenant à la continuité du service public ;
- **Une durée du contrat provisoire** ne dépassant pas le délai nécessaire à la mise en œuvre d'une procédure de publicité et de mise en concurrence en bonne et due forme ou pour organiser les conditions de la reprise du service en régie.

❖ POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC MULTISERVICES

> Conseil d'Etat, 21 septembre 2016, Communauté urbaine du Grand Dijon, n° 399656 et n° 399699

Par un arrêt du 21 septembre 2016, le Conseil d'Etat a apporté une précision importante quant au périmètre d'une délégation de service public en considérant qu'une collectivité pouvait déléguer la gestion de plusieurs services « connexes » au sein d'un seul et unique contrat.
Le Conseil d'Etat juge ainsi que « ***qu'aucune disposition législative ni aucun principe général n'impose à la collectivité publique*** *qui entend confier à un opérateur économique la gestion de services dont elle a la responsabilité* ***de conclure autant de conventions qu'il y a de services distincts ; qu'elle ne saurait toutefois,*** *sans méconnaître les impératifs de bonne administration ou les obligations générales de mise en concurrence qui s'imposent à elle,* ***donner à une délégation un périmètre manifestement excessif ni réunir au sein de la même convention des services qui n'auraient manifestement aucun lien entre eux.*** *»*

Les deux limites sont donc les suivantes :

- la délégation ne doit pas avoir un périmètre excessif ;
- la délégation ne doit pas réunir en son sein des services qui n'ont aucun lien entre eux.

❖ QUALIFICATION ET INDEMNISATION DES BIENS RETOUR : LES BIENS DETRUITS EN COURS DE CONTRAT RESTENT DES BIENS DE RETOUR MEME S'ILS SONT DEVENUS TECHNOLOGIQUEMENT INUTILES

> Conseil d'Etat, 26 février 2016, Syndicat mixte de chauffage urbain la Défense, n°384424

Au cours d'un contrat de concession, certains ouvrages avaient été détruits par une explosion, et seulement partiellement reconstruits. En fin de contrat, la personne publique concédante a saisi le juge pour être indemnisée de la valeur des biens détruits : en tant que biens de retour, ces derniers auraient en effet dû lui revenir gratuitement en fin de contrat.
La problématique était double :

- d'une part, la destruction des biens en cours de contrat, et leur reconstruction seulement partielle, qui privait l'autorité concédante de biens dont elle aurait normalement dû devenir propriétaire ;
- d'autre part, le fait que ces biens étaient devenus inutiles au service public du fait des avancées technologiques posait la question de savoir s'ils devaient malgré tout être indemnisés.

Dans un premier temps, le Conseil d'Etat a rappelé sa jurisprudence *Commune de Douai* (CE, 21 décembre 2012, n° 342788), aux termes de laquelle sont qualifiés de biens de retour tous les biens nécessaires au fonctionnement du service public. En conséquence, ces biens doivent en principe faire retour gratuitement à la personne publique en fin de contrat s'ils ont été amortis.

Concernant le caractère inutile des biens, le Conseil d'Etat a jugé que cela n'avait aucune incidence sur leur qualification de biens de retour, puisqu'ils ont été utiles au fonctionnement du service public à un moment donné. Le seul moyen de déroger à la règle du retour gratuit est d'inscrire une clause au contrat prévoyant expressément la reprise par le concessionnaire des biens perdant leur caractère nécessaire au service public.

Concernant l'indemnisation des biens détruits, le Conseil d'Etat a précisé qu'il importait alors de rechercher si le concédant avait entendu, au titre de ses pouvoirs dans l'exécution du contrat, renoncer à la reconstitution de ces biens.

❖ INDEMNISATION DES FRAIS FINANCIERS EN CAS DE RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

> Conseil d'Etat, 11 mai 2016, Commune de Bordeaux, n° 383768

Dans une affaire relative à l'indemnisation du cocontractant suite à la résiliation pour motif d'intérêt général du contrat de partenariat du stade de Bordeaux, le Conseil d'Etat a expressément reconnu le caractère utile des frais financiers exposés par le titulaire du contrat.
A priori, lesdits frais financiers incluent les intérêts mais aussi les coûts de rupture ou de décalage des instruments de couverture de taux.

Il semble donc que le coût du financement des investissements puisse compter au titre du préjudice subi par le titulaire, de sorte qu'il pourrait prétendre en être indemnisé suite à la résiliation pour motif d'intérêt général.

Le principe ainsi posé rejoint la règle résultant de l'article 56 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession, qui vise le cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat par le juge faisant suite au recours d'un tiers. Le principe est également posé pour les marchés de partenariat à l'article 39 de la loi « *Sapin II* », modifiant l'article 89 de l'ordonnance « *Marchés publics* ». Dans ces deux cas, en cas de résolution ou de résiliation du contrat, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

MARCHES PUBLICS

❖ ORDONNANCE N° 2015-899 DU 23 JUILLET 2015 RELATIVE AUX MARCHES PUBLICS

1°/ Décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés
2°/ Modification de l'ordonnance par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II»

Les décrets d'application de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ont été publiés le 25 mars 2016 (**1°**). Le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 concerne tous les marchés publics soumis à l'ordonnance, tandis que le décret n° 2016-361 du même jour régit les marchés de défense et de sécurité.
Le décret d'application relatif à l'ensemble des marchés publics est entré en vigueur au 1er avril 2016 et s'applique à l'ensemble des marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à compter de cette date.

Le législateur est venu par la suite modifier l'ordonnance « Marchés » à l'occasion de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II » (**2°**).
Les dispositions de la loi dite « Sapin II » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 10 décembre 2016.

1°/ Dispositions du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés

Les dispositions du décret « Marchés » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1er avril 2016.

Préparation du marché public

« ***Sourçage*** » – Le texte consacre la pratique du « *sourçage* » (article 4 du décret) en prévoyant des échanges et des études préalables avec les opérateurs économiques en amont de la passation d'un marché public. L'acheteur peut effectuer des consultations ou réaliser des études de marché, solliciter des avis ou informer les opérateurs économiques de son projet et de ses exigences dès lors que cette étape ne fausse pas la concurrence et l'égalité de traitement des candidats.

Marchés publics réservés – S'agissant des marchés publics réservés, le texte fixe la proportion minimale de travailleurs handicapés ou défavorisés employés par les opérateurs économiques pouvant en bénéficier à hauteur de 50% de leurs effectifs (article 13 du décret).

- **Passation**

Délai de réception des offres – Les délais de réception des candidatures et des offres sont réduits :

- pour les appels d'offres ouverts, le délai passe de 52 à 35 jours, et peut être ramené à 30 jours si les offres sont présentées par voie électronique ;
- pour les appels d'offres restreints, les procédures concurrentielles avec négociation, et de dialogue compétitif, ce délai est porté à 30 jours ;
- pour les procédures négociées avec mise en concurrence préalable, il n'est que de 15 jours.

Ces délais constituent des minima que les collectivités doivent adapter en fonction de la complexité du marché et du temps nécessaire aux opérateurs pour préparer leur candidature et leur offre.

Régularisation des offres irrégulières – Les acheteurs se voient reconnaître la faculté de demander une régularisation d'une offre irrégulière et/ou inacceptable. Dans les procédures d'appel d'offres et les procédures adaptées sans négociation, seules les offres irrégulières peuvent bénéficier d'une régularisation à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Dans les autres procédures, cette régularisation peut concerner aussi bien l'offre irrégulière que celle inacceptable, mais là encore à condition que l'irrégularité ne tienne pas au fait que l'offre soit anormalement basse.

- **Exécution**

Modification du marché en cours d'exécution – Les règles de modifications du marché en cours d'exécution sont très proches de celles applicables aux contrats de concession. On retrouve ainsi les mêmes trois hypothèses principales, à savoir :

- l'autorisation sans limitation de montant des modifications résultant de clauses de réexamen claires, précises et sans équivoque ;
- l'autorisation des modifications inférieures aux seuils européens publiés au JORF et à 10% du montant du marché initial pour les marchés publics de services et de fournitures ou à 15% du montant du marché initial pour les marchés publics de travaux ;
- l'autorisation des modifications non substantielles ;
- l'autorisation, dans une limite de 50% maximum du montant du marché, des modifications pour sujétions imprévues et prestations supplémentaires devenues nécessaires ;

2°/ Modifications apportées par la loi dite *« Loi Sapin II»* du 9 décembre 2016

- **Passation**

Suppression de l'obligation de recourir à une évaluation préalable – L'ordonnance marchés prévoyait l'obligation de recourir à une évaluation préalable, ayant « *pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* » avant le lancement de la procédure, pour les marchés d'un montant supérieur à 100 millions d'euros H.T. La loi Sapin II supprime cette obligation, exceptée pour les marchés de partenariat, qui sont encore soumis à une évaluation préalable.

Allotissement – La loi Sapin II impose au pouvoir adjudicateur de motiver sa décision de ne pas allotir un marché.

Suppression de la possibilité de présenter des offres variables en fonction du nombre de lots susceptibles d'être attribués.

Possibilité d'examiner les offres avant les candidatures en appel d'offres ouvert – Le décret introduit également la possibilité, en appel d'offres ouvert, d'inverser l'examen des candidatures et des offres afin de permettre de ne contrôler que la candidature du soumissionnaire en tête de classement à l'issue de l'examen des offres.

Offres anormalement basses – Le pouvoir adjudicateur est dorénavant soumis à l'obligation de détection en amont, par tout moyen, des offres anormalement basses.

Critères d'attribution – Le décret permet de fixer des critères liés à l'innovation, à l'accessibilité, à la diversité, à la biodiversité, etc. Plus largement, la loi Sapin II prévoit que le pouvoir adjudicateur doit recourir à de multiples critères et non pas à un critère unique lié au prix du marché.

Interdiction de soumissionner des candidats – Dorénavant une déclaration sur l'honneur est une preuve suffisante pour que le candidat atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés dans l'article 45 de l'ordonnance relative aux marchés publics.

Marchés de partenariat – Dès lors que l'acheteur confie la conception des ouvrages au titulaire du marché de partenariat, les conditions d'exécution du marché doivent comprendre l'obligation d'identifier une équipe de maitrise d'œuvre chargée de la conception des ouvrage et du suivi de leur réalisation.

- **Exécution**

Fin anticipée d'un marché de partenariat – En cas de résolution ou de résiliation du marché, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

❖ RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUVANT ETRE DEMANDES AUX CANDIDATS AUX MARCHES PUBLICS

> Arrêté du 29 mars 2016 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics

L'arrêté du 29 mars 2016 fixe la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats sur le fondement de l'article 50 du décret « *Marchés publics* ».
Il reprend en grande partie l'arrêté du 28 août 2006 qui fixait précédemment cette liste :

- s'agissant de la capacité économique et financière des candidats, l'arrêté de 2016 n'est que la reprise de ce qui était déjà prévu dans l'arrêté du 28 août 2006 : chiffre d'affaire, bilans,… ;
- s'agissant des capacités techniques et professionnelles des candidats, la liste des documents est enrichie par rapport à la version de 2006 : désormais peut notamment être exigée « *l'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public* ».

Autre nouveauté à signaler : les certificats de qualité doivent être fondés sur des normes européennes et délivrés par des organismes indépendants.
Pour ne pas porter atteinte à la concurrence, les collectivités doivent également accepter les certificats équivalents délivrés par des organismes établis dans d'autres Etats membres, et les « *mesures équivalentes* » lorsqu'un candidat est dans l'impossibilité d'obtenir les certificats dans les délais.

❖ COMPLEMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS A LA NOUVELLE REGLEMENTATION « *MARCHES PUBLICS* »

> Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics
> Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

Deux avis spécifiques aux marchés publics ont été publiés le 27 mars 2016 pour préciser certains points de la nouvelle règlementation :

- l'un est relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse ;
- l'autre est relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

❖ REGULARITE D'UNE OFFRE MECONNAISSANT LE REGLEMENT DE CONSULTATION

> Cour administrative d'appel de Bordeaux, 7 juillet 2016, n° 14BX02425

La cour administrative d'appel de Bordeaux, dans un arrêt du 7 juillet 2016, a rappelé qu'une offre est irrégulière si le soumissionnaire n'apporte pas tous les documents demandés dans le règlement de consultation, excepté le cas où l'absence des documents requis ne présente pas d'utilité dans l'appréciation de l'offre (CE, 22 décembre 2008, n°314244).

En l'espèce, la cour a estimé que si la visite d'un chantier est rendue obligatoire dans le règlement de consultation, le candidat peut ne pas l'effectuer s'il a déjà une connaissance approfondie du site en raison de l'exécution d'un marché antérieur opéré sur le même site, rendant objectivement sans intérêt une nouvelle visite. La cour considère dans ce cas que l'offre n'est pas irrégulière.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

❖ LA PARTICIPATION FINANCIERE A L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF DANS LE CADRE DE LA CREATION D'UNE COMMUNE NOUVELLE

> Loi n° 2016-1500 du 8 novembre 2016 tendant à permettre le maintien des communes associées, sous forme de communes déléguées, en cas de création d'une commune nouvelle

Les propriétaires des immeubles soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées publiques peuvent être soumis à une obligation de participation financière de l'assainissement collectif, au titre des dispositions de l'article L. 1331-1 du code de la santé publique.

Une loi du 8 novembre 2016 est venue préciser qu'en cas de création d'une commune nouvelle, les délibérations concernant les modalités de calcul de cette participation qui étaient en vigueur sur le territoire de chaque ancienne commune sont maintenues au titre de l'année de création de la commune nouvelle.

❖ OBLIGATION DE FAIRE FIGURER LE PRIX DU LITRE D'EAU SUR LA FACTURE A COMPTER DU 1ER JANVIER 2017

> Arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

L'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées a été modifié de façon à mieux informer le consommateur sur le coût d'un litre d'eau.

Ainsi, les factures présenteront, d'une part le coût de l'abonnement, d'autre part, le prix du litre d'eau basé sur la seule consommation variable (abonnement exclu).

Cet arrêté modificatif est entré en vigueur le 1er janvier 2017.

❖ LA COMPETENCE « *ASSAINISSEMENT* » INCLUT LA GESTION DES EAUX PLUVIALES

> Note d'information relative aux incidences de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République sur l'exercice des compétences « *eau* » et « *assainissement* » par les établissements publics de coopération intercommunale

Une note de la DGCL rappelle que désormais la compétence « *assainissement* » des communautés de communes est globale et non divisible. Auparavant, les communautés de communes pouvait exercer « *tout ou partie* » de la compétence assainissement.

La note précise également que la compétence « *assainissement* » que peuvent exercer les communautés de communes, d'agglomération, urbaines et les métropoles comprend la gestion des eaux pluviales.

Par conséquent, s'agissant de la gestion des eaux pluviales, les collectivités territoriales et leurs groupements compétents en matière d'assainissement « *sont dès à présent tenus d'assurer un service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales. Il n'existe qu'une exception, pour les communautés de communes, autorisées jusqu'à la loi NOTRe à n'exercer qu'une partie de la compétence « assainissement »* ».

❖ LIMITATION DE LA PART D'UN SERVICE DELEGUE QUE PEUT FINANCER UNE PETITE COMMUNE

> Conseil d'Etat, 12 février 2016, *Associations « Avenir d'Alet » et « Collectif aletois gestion publique de l'eau »*, n° 375790

L'article L. 2224-2 du code général des collectivités territoriales interdit aux communes de prendre en charge dans leur budget propre des dépenses au titre des services publics industriels et commerciaux ; seul l'usager doit contribuer au financement de ce service et assurer l'équilibre économique de cette activité. Cette interdiction n'est cependant pas applicable aux services de distribution d'eau et d'assainissement dans les plus petites collectivités dans lesquelles les coûts fixes sont plus difficiles à supporter pour l'usager.

Toutefois, cette dérogation est limitée. Le dernier alinéa de l'article L. 2224-2 précise en effet que « *lorsque le service a été délégué, la part prise en charge par le budget propre ne peut excéder le montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public et représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier* ».

Dans un arrêt du 12 février 2016, le Conseil d'État précise que cette règle limitative s'applique aux communes de moins de 3 000 habitants. Celles-ci ne peuvent donc pas subventionner un service industriel et commercial délégué au-delà du montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public, la subvention ne devant pas représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier.

❖ LE SOLDE DU COMPTE ADMINISTRATIF DU BUDGET ANNEXE D'UN SPIC NE CONSTITUE PAS UN BIEN DEVANT ETRE TRANSFERE PAR UNE COMMUNE A UN EPCI

> Conseil d'Etat, 25 mars 2016, Commune de la Motte-Ternant, n°386623

A l'occasion d'un transfert de sa compétence « *eau* » à un syndicat intercommunal, une commune avait mis à disposition de ce dernier l'ensemble des biens meubles et immeubles nécessaires au service public. Elle souhaitait également transférer à cette occasion le solde (déficitaire) de son budget annexe « *eau* » au syndicat.

Amené à interpréter les dispositions de l'article L.5211-18 du code général des collectivités territoriales, qui prévoit que le transfert des compétences entraine celui des biens, équipements et services publics nécessaires à leur exercice, le Conseil d'Etat a jugé que le solde du compte administratif du budget annexe d'un service public à caractère industriel ou commercial ne constitue pas un bien qui serait nécessaire à l'exercice de ce service public, ni un ensemble de droits et obligations qui lui seraient attachés.

Par conséquent, en l'espèce, le transfert du solde du compte administratif du budget annexe du service « *eau* » de la commune ne pouvait pas être imposé au syndicat.

❖ **QUALIFICATION D'UN « EQUIVALENT LOGEMENT » POUR LA FACTURATION DES PARTS FIXES**

> Conseil d'Etat 27 octobre 2016, EURL Société d'exploitation de la maison de retraite d'Agosta Plage (SEMRAP) c/ le Ministère de l'économie et des finances, n° 383501

Par un arrêt du 27 octobre 2016, le Conseil d'Etat indique que les chambres d'un Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) peuvent constituer un équivalent logement et à ce titre faire l'objet d'une part fixe par chambre.
Cela est possible dès lors que le nombre de chambre a une incidence directe sur l'étendue des besoins de l'établissement en matière d'assainissement et d'eau. Ainsi la prise en compte du nombre de chambre au sein de l'établissement est un critère pertinent permettant de garantir le caractère proportionné du montant de la redevance avec le coût du service rendu.
Il est en outre rappelé que la redevance doit « *garantir le caractère proportionné de celui-ci avec le coût du service rendu* ». Cette solution s'applique au cas d'espèce en matière de redevance d'assainissement et semble transposable aux redevances d'eau.

ENVIRONNEMENT

EAU POTABLE

❖ **CONDITIONS D'AGREMENT DES LABORATOIRES**

> Arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation de prélèvements

Un arrêté du 5 juillet 2016 procède à une mise à jour des conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. La nouvelle liste des laboratoires agréés sera publiée sur le site internet du ministère chargé de la santé ; les agréments en cours restent en vigueur ; l'agrément peut être délivré pour un ou plusieurs paramètres. Il est délivré pour 5 ans maximum. L'ANSES ou l'ASN intervient avec avis préalable selon les paramètres. Le laboratoire doit être accrédité COFRAC ou par un organisme équivalent. Les listes de catégories de prélèvements et de paramètres d'analyses des eaux sont modifiées en annexe, ce qui affecte les laboratoires et le coût de ces analyses.

ASSAINISSEMENT

❖ **LA MISE EN CONFORMITE DES OPERATIONS D'IRRIGATION A PARTIR D'EAUX USEES REPORTEE A 2019**

> Arrêté du 26 avril 2016 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts

Un arrêté interministériel a reporté à 2019 la mise en conformité des installations existantes avec le cadre réglementaire applicable à la réutilisation des eaux usées traitées (REUT) pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. Cette mise en conformité était initialement prévue pour le 4 juillet 2016.

Pour rappel, le cadre juridique de l'utilisation des eaux usées traitées est fixé par l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ ARTICULATION ENTRE LES AUTORISATIONS D'URBANISME ET LES AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES

> Ordonnance n°2016-354 du 25 mars 2016 relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement
> Décret n°2016-355 du 25 mars 2016 relatif à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du Code de l'environnement

L'ordonnance relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement et son décret d'application coordonnent les procédures de délivrance des permis de construire, des permis de démolir, des permis d'aménager et des décisions prises sur les déclarations préalables, avec, d'une part, les procédures de déclaration et d'autorisation attachées à la police de l'eau et, d'autre part, les dérogations à l'interdiction d'atteintes aux espèces protégées.

- Toutes les autorisations d'urbanisme (permis de construire, d'aménager etc.) seront subordonnées à l'obtention des autorisations environnementales adéquates (police de l'eau notamment)

L'ordonnance insère deux nouveaux articles dans le code de l'urbanisme afin d'introduire un différé d'exécution des autorisations d'urbanisme à la satisfaction des formalités environnementales en matière de police de l'eau et de préservation des espèces protégées. Le décret prévoit en conséquence que le demandeur indique dans sa demande d'autorisation d'urbanisme si son projet est soumis à ce type de formalités.

- L'articulation de l'autorisation unique AU-IOTA avec les autorisations d'urbanismes est modifiée

L'obligation de dépôt simultané des demandes d'autorisation d'urbanisme et d'Autorisation Unique - Installations, ouvrages, travaux et activités (« *AU-IOTA* ») est en particulier supprimée.
Il est également précisé que le différé de travaux à l'obtention de l'AU-IOTA ne concerne pas les permis de démolir. Dès lors que la démolition n'a pas d'incidences sur les intérêts protégés par l'autorisation unique au titre du code de l'environnement ou du code forestier, les permis de démolir peuvent être mis en œuvre sans attendre.

Enfin, l'ordonnance prévoit d'appliquer aux permis d'aménager la disposition dérogatoire du droit commun selon laquelle les permis peuvent être accordés sans attendre l'autorisation de défricher.

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement

Une ordonnance du 3 août 2016 vise à renforcer l'effectivité de la participation du public au processus d'élaboration des décisions pouvant avoir une incidence sur l'environnement et à moderniser les procédures de concertation. Le but est de « *faire en sorte que le processus d'élaboration des projets soit plus transparent et l'effectivité de la participation du public à cette élaboration mieux assurée* ». Elle répond en cela à une insuffisance de transposition de la directive 2014/52/UE relative à l'évaluation environnementale des projets pointée par un avis motivé de la Commission européenne de mars 2015.

Les principaux apports de cette réforme sont les suivants :

- Elle vise à favoriser la consultation du public en amont de la décision. Le maître d'ouvrage devra indiquer les mesures qu'il juge nécessaire de mettre en place afin de prendre en compte les enseignements de la concertation (nouvel article L. 121-16 du code de l'environnement). L'initiative de la concertation revient en premier lieu à la personne responsable du plan ou programme ou au maître d'ouvrage du projet, puis à l'autorité compétente le cas échéant. A défaut, un droit d'initiative citoyenne est ouvert au public afin de demander au préfet d'organiser la concertation préalable (nouvel article L. 121-17 du code de l'environnement) mais uniquement pour les projets publics ou privés mobilisant des financements publics importants et soumis à déclaration d'intention.
- Le dialogue environnemental est démocratisé en renforçant les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public. Les droits conférés au public sont :

  1° D'accéder aux informations pertinentes permettant sa participation effective ;
  2° De demander la mise en œuvre d'une procédure de participation […];
  3° De disposer de délais raisonnables pour formuler des observations et des propositions ;
  4° D'être informé de la manière dont il a été tenu compte de ses observations et propositions dans la décision d'autorisation ou d'approbation.

  L'accès aux informations pertinentes est un droit de même que le droit de bénéficier de délais raisonnables. Ces délais sont généralement compris entre 15 jours et 3 mois, sachant que le public doit être informé au moins 15 jours à l'avance d'une procédure de participation. Pour les projets, la participation du public permet également le cas échéant de discuter de solutions alternatives.

- La dématérialisation de l'enquête publique est généralisée : le nouvel art L. 123-10 du code de l'environnement pose le principe d'une information du public par voie dématérialisée mais l'affichage, et, selon l'importance du projet, la publication locale de l'avis d'enquête publique, restent obligatoires. Le dossier d'enquête publique est mis en ligne mais demeure disponible sur support papier pendant toute la durée de l'enquête. Un accès gratuit au dossier est également garanti par l'accès à un ou plusieurs postes informatiques dans un lieu ouvert au public (nouvel article L. 123-12 du code de l'environnement). L'avis d'enquête publique informe le public sur l'ensemble des données concernant l'enquête, et notamment les adresses internet et les lieux où le dossier peut être consulté en ligne et sur support papier, ainsi que l'adresse du site internet du registre dématérialisé le cas échéant.

  Pour tout autre document ou avis en matière environnementale joint au dossier d'enquête (par exemple une étude d'impact), l'avis indique l'adresse du site internet ainsi que les lieux où ces documents peuvent être consultés. Le public peut faire parvenir ses observations et propositions par courrier électronique au commissaire–enquêteur de façon systématique, et celles-ci sont accessibles sur un site internet désigné par voie réglementaire (article L. 123-13 I du code de l'environnement).

❖ CARTOGRAPHIE DES COURS D'EAU REPONDANT A LA DEFINITION JURISPRUDENTIELLE DE CETTE NOTION

> Instruction du gouvernement du 3 juin 2015 relative à la cartographie et à l'identification des cours d'eau et à leur entretien

Pour mieux connaitre les parties du réseau hydrographique qui doivent être considérés comme des cours d'eau supposant le respect de démarches administratives contrairement à un fossé, les services de l'Etat établissent une cartographie ou précisent la méthodologie à suivre.

Trois critères jurisprudentiels de définition sont à respecter : présence permanente d'un lit naturel, débit suffisant au cours de l'année et alimentation par une source.

Il est fait obligation aux services de l'Etat de décliner un guide à l'attention des propriétaires riverains sur leurs obligations et les bonnes pratiques de préservation du milieu aquatique, sur la base du guide national.

❖ REFORME DE L'EVALUATION ENVIRONNEMENTALE

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement
> Décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes

Une ordonnance et un décret publiés en août 2016 réforment l'évaluation environnementale en visant à achever la transposition de la directive 2011/92/UE sur l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, telle que modifiée par la directive 2014/52/UE du 16 avril 2014.

Les grands principes de cette réforme :

1. Une approche par projet et non par procédure. La notion de projet est définie sans appel à la notion de « *programme de travaux* »
2. Les projets sont redistribués entre ceux soumis à évaluation environnementale de manière systématique et ceux soumis à évaluation environnementale au cas par cas, et ce, dans le sens d'une augmentation du nombre de projets relevant de la deuxième catégorie ;
4. Les projets innovants seront systématiquement soumis à une procédure d'examen cas par cas ;
5. Le contenu des mesures compensatoires que doit décrire l'étude d'impact est précisé ;
6. L'étude d'impact devra présenter un « scénario de référence » et un aperçu de l'évolution probable de l'environnement en l'absence de mise en œuvre du projet
7. L'étude d'impact devra décrire la vulnérabilité du projet au changement climatique ;
8. Le document d'évaluation environnementale doit être soumis avant autorisation du projet, pour avis, à la consultation des collectivités territoriales et de leurs groupements en sus de l'autorité environnementale ;
9. Des procédures communes ou coordonnées d'évaluation environnementales sont organisées, entre projets ou entre projets et documents de planification.

❖ ADOPTION DE LA LOI BIODIVERSITE

> Loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, et de la nature et des paysages

La loi dite « biodiversité », adoptée le 8 août 2016, comporte trois nouveautés : la reconnaissance du préjudice écologique, le principe de non-régression du droit de l'environnement et celui de la compensation des atteintes à l'environnement. La création de l'Agence française pour la biodiversité (AFB) est également à retenir.

❖ LES NOUVEAUX SCHEMAS REGIONAUX D'AMENAGEMENT, DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET D'EGALITE DES TERRITOIRES

> Décret 2016-1071 du 3 août 2016 relatif au schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires

Un décret du 3 août 2016 précise les modalités de mise en œuvre du nouveau schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires, dans la lignée de la loi du 7 août 2015, dite loi « *NOTRe* », et des compétences de la région.
Ce schéma vise les infrastructures de transport, les objectifs en matière de climat, d'air et d'énergie, la biodiversité.

Il comporte également les objectifs en matière de gestion et de prévention des déchets : le document fera apparaitre les installations à fermer ou à adapter, les Installations de stockage de déchets non dangereux (« ISDND ») envisagées et dont la nécessité doit être justifiée, les conditions dans lesquelles il est possible de déroger à la hiérarchisation des modes de traitement, ainsi qu'une limite aux capacités annuelles d'élimination des déchets non dangereux, non inertes pour les installations nouvelles ou en extension**.**

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

> Arrêté du 28 juin 2016 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212.10, R212.11 et R212.18 du code de l'environnement

De nouvelles substances avaient été ajoutées à la liste de polluants à prendre en compte pour établir l'état chimique des masses d'eau de surface en application de la directive cadre européenne sur l'eau. Pour ces substances les normes de qualité environnementales (NQE) doivent être prises en compte à partir du 22 décembre 2018 mais elles ne devront désormais être respectées qu'à compter du 22 décembre 2027.

❖ INSTALLATIONS CLASSEES

> Instruction du 24 novembre 2016, NOR : DEVP1632866N, relative au plan pluriannuel de contrôle (PPC) de l'inspection des installations classées

Une instruction en date du 24 novembre 2016 modifie le régime de du plan pluriannuel de contrôle en indiquant que désormais, l'inspection des installations classées pourra effectuer des visites relatives à la santé et la sécurité au travail en carrières ou par les équipements sous pression ou les produits chimiques.
L'inspection pourra également prendre en compte l'organisation de l'installation et les résultats des précédentes inspections.
Enfin, il sera possible au niveau régional de réduire la fréquence des contrôles des installations classées.

DROIT DE LA CONSOMMATION

❖ RELATIONS COMMERCIALES ET PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE

> Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, loi dite « Sapin II », comporte également une série de mesures modifiant le droit de la concurrence et le droit des sociétés.
Parmi l'ensemble de ces mesures il y a notamment lieu de relever que le non-respect des délais maximum de paiement des fournisseurs peut être sanctionné par une amende administrative d'un montant relevé à 2 millions d'euros. Il est désormais obligatoire pour le juge de publier la décision de sanction.
Il est dorénavant possible de conclure des conventions pour 2 ou 3 ans entre distributeur et fournisseur. Auparavant les distributeurs et les fournisseurs devaient conclure une convention chaque année. Toute société anonyme cotée sur un marché réglementé ou de taille significative (bilan ou chiffre d'affaires net supérieur à 100M€ et nombre de salarié supérieur à 500 comme SUEZ Eau France notamment) est tenue de faire figurer dans son rapport de gestion certaines informations sociales et environnementales.

De nouvelles pratiques restrictives de concurrences sont identifiées:

- la participation non justifiée par un intérêt commun et sans contrepartie proportionnée à une opération de promotion commerciale (était uniquement visée auparavant une opération d'animation commerciale) et la rémunération de services rendus par une centrale internationale regroupant des distributeurs, constitue un avantage quelconque ne correspondant à aucun service commercial effectivement rendu ou manifestement disproportionné au regard de la valeur du service rendu ;
- il est interdit pour un partenaire commercial d'imposer une clause de révision de prix ou de renégociation de prix qui ferait référence à un (ou plusieurs) indice(s) public(s) qui serai(en)t sans rapport direct avec les produits (ou les prestations de services) concernés par le contrat. Ainsi, les parties seront tenues à l'avenir de choisir avec attention l'indice basant la révision du prix, pour qu'il soit cohérent avec les produits ou services fournis ;
- il est interdit pour une partie d'imposer des pénalités de retard de livraison à son partenaire, lorsque ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Les sanctions liées aux pratiques restrictives de concurrence ont été renforcées. L'amende civile est relevée à 5 millions d'euros et devra être obligatoirement publiée.

7.2 Annexe 2 : La facture d'eau

LA FACTURE TYPE 120 M3 DE VOTRE CONTRAT

Volume **120 m3**

Type de client: particulier (compteur diam 15)
Type de facturation : trimestrielle
Échéance : Janvier - Avril - Juillet - Octobre

Châteaufort

	Quantité en m3	Prix unitaire m3 HT 2016	Montant 120m3 HT 2016	Prix unitaire m3 HT 2017	Montant 120m3 HT 2017	Variation
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Abonnement						
Part Suez Eau France			**47,08**		**46,84**	-0,51%
Consommation						
Part Suez Eau France	120	1,6914	**202,97**	1,6818	**201,82**	-0,57%
Part agence de l'eau Seine - Normandie	120	0,0663	**7,96**	0,0676	**8,11**	1,96%
Sous Total 'distribution eau'		1,7577	**258,00**	1,7494	**256,77**	-0,48%
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES						
Abonnement						
Part Suez Eau France			**28,44**		**28,60**	0,56%
Collecte et traitement						
Part Suez Eau France réseau communal	120	0,2080	**24,96**	0,2094	**25,13**	0,67%
Part Suez Eau France réseau intercommunal	120	0,1739	**20,87**	0,1850	**22,20**	6,38%
Part Commune de Chateaufort	120	0,9000	**108,00**	0,9000	**108,00**	0,00%
Part SIAHVY Transport & Traitement	120	0,4340	**52,08**	0,4500	**54,00**	3,69%
Part SIAAP	120	0,5720	**68,64**	0,5940	**71,28**	3,85%
Sous Total 'collecte et traitement'		2,2879	**302,99**	2,3384	**309,21**	2,05%
ORGANISMES PUBLICS						
Lutte contre la pollution	120	0,4150	**49,80**	0,4200	**50,40**	1,20%
Modernisation des réseaux de collecte	120	0,3000	**36,00**	0,3000	**36,00**	0,00%
Voies navigables de France	120	0,0123	**1,48**	0,1300	**15,60**	956,91%
Sous Total 'organisme public'		0,7273	**87,28**	0,8500	**102,00**	16,87%
Montant HT		4,7729	**648,27**	4,9378	**667,98**	3,04%
Montant TVA à 5,5 %		0,1202	**17,01**	0,1265	**17,75**	4,36%
Montant TVA à 10 %		0,2588	**33,90**	0,2638	**34,52**	1,83%
Montant TTC		5,1519	**699,18**	5,3281	**720,25**	3,01%

Actualisation	2016	2017		**Prix m3 TTC 2016**		**Prix m3 TTC 2017**	
Keau	1,38501	1,37719		**5,8265**		**6,0021**	3,01%
Kasst	1,09484	1,10208	Eau	2,7191	Eau	2,8377	4,36%
Ksiavhy	1,00827	1,01528	Assainissement	3,1074	Assainissement	3,1644	1,83%
Part Eau							
part fixe				**47,08**		**46,84**	-0,51%
part variable				**202,97**		**201,82**	-0,57%
%Part fixe				**18,83%**		**18,84%**	0,05%
Part Assainissement							
part fixe				**28,44**		**28,60**	0,56%
part variable				**274,55**		**280,61**	2,21%
%Part fixe				**9,39%**		**9,25%**	-1,46%

7.3 Annexe 3 : Bilan d'activités réseaux

BILAN DES TRAVAUX EAU REALISES AU COURS DE L'ANNEE 2016

1 - Autres travaux

Noms des rues	Canalisations			Branchements		
	Diamètre	Linéaire renouvelé (mL)		Nombre total		
		Pose	Dépose	de branchements renouvelés	de branchements créés	de branchements supprimés
Impasse du Clos (branchement isolé)					1	
TOTAL		0	0	0	1	0

Prêts pour la révolution de la ressource

SAUR

Bougival

SMG SEVESC - Ville de Bougival

2016

RAPPORT ANNUEL du délégataire

Table des matières

EDITORIAL: 3

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 4

LES CHIFFRES CLES DE CETTE ANNEE 5
LES TEMPS FORTS DE CETTE ANNEE 6

LE CONTRAT 7

LA VIE DE VOTRE CONTRAT 8

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE 9

PRESENTATION DE L'ORGANISATION SAUR 10
LES SMART SOLUTIONS BY SAUR 11
LES REPRESENTANTS DU CONTRAT 13

LE PATRIMOINE DE SERVICE 14

VOTRE PATRIMOINE 15
LE RESEAU 15
LES COMPTEURS 16

LE SERVICE AUX USAGERS 17

VOS BRANCHEMENTS 18
LES VOLUMES CONSOMMES 18
LA RELATION AVEC LES CLIENTS : LES RECLAMATIONS 18

BILAN DE L'ACTIVITE DE CETTE ANNEE 19

LE RENDEMENT DE RESEAU 20
L'INDICE LINEAIRE DE PERTES (ILP) 20
L'INDICE LINEAIRE DE VOLUME NON COMPTE (ILVNC) 21
L'INDICE LINEAIRE DE CONSOMMATION (ILC) 21

LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE 22

SYNTHESE QUALITATIVE DES EAUX DISTRIBUEES ET TRAITEES EN 2016 23
CONFORMITE DE L'EAU DISTRIBUEE 23

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE 24

DETAIL DE L'INDICATEUR DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX D'EAU POTABLE 28

LES INTERVENTIONS REALISEES 29

LES INTERVENTIONS D'EXPLOITATION 30
LES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE 31

LES PROPOSITIONS D'AMELIORATION 32

LE CARE 34

ANNEXES 36

LE PATRIMOINE DE SERVICE 37

LE SERVICE AUX USAGERS 40

LA FACTURE 120 M3 47

BILAN DE L'ACTIVITE DE CETTE ANNEE 51

LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE 56

LES INTERVENTIONS REALISEES 58

LES INTERVENTIONS D'EXPLOITATION 59
LES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE 60

ANNEXES COMPLEMENTAIRES 62

LE GLOSSAIRE ..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

LES NOUVEAUX TEXTES REGLEMENTAIRES ..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

EDITORIAL:

Dans un souci constant d'améliorer notre service et d'apporter à nos clients une information claire et concise, nous nous sommes attachés à vous proposer une nouvelle lecture du Rapport Annuel du Délégataire.

Tous les ans, nous vous remettons ce rapport qui reprend réglementairement tous les éléments techniques et financiers du service public de l'eau potable et/ou de l'eau. De nombreux éléments sur la qualité du service assuré par nos soins pour le compte de votre collectivité sont présentés dans ce rapport.

Afin d'en faciliter la lecture, nous vous proposons cette année une nouvelle version du Rapport Annuel du Délégataire. Nous l'avons voulu didactique et pédagogique. Cette version simplifiée présente, en toute transparence, l'ensemble des actions de l'année qui façonnent au quotidien la mission de SAUR au service de la collectivité et de tous ses usagers.

En répondant ainsi à vos attentes, nos engagements et nos actions seront plus facilement mesurables et évalués dans le temps, afin que chacun puisse juger de notre sincérité et de nos performances en termes de qualité de service sur votre territoire. Bonne lecture !

Pierre CASTERAN

Le Directeur Régional Ile-de-France

1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

Les temps forts et les chiffres clés de l'année d'exercice

LES CHIFFRES CLES DE CETTE ANNEE

0 station(s) de production

0 m3 produits sur la période de relève ramenée à 365 jours

547 621 m3 importés sur la période de relève ramenée à 365 jours

0 m3 exportés sur la période de relève ramenée à 365 jours

547 621 m3 de distribués sur la période de relève ramenée à 365 jours

26,403 kml de réseau

1 314 branchements

dont **9** neufs

100% des analyses bactériologiques conformes

100% des analyses physico-chimiques conformes

9 fuites sur conduites réparées

4 fuites sur branchements réparées

89,14% de rendement de réseau

6,17 m3/km/jour d'Indice linéaire de perte

Rendement réseau et ILP Indicateurs du Maire

488 126 m3 consommés sur la période de relève ramenée à 365 jours

Prix de l'eau : **2,46** € TTC / m3

Au 1er janvier 2017 pour une facture de 120 m3

LES TEMPS FORTS DE CETTE ANNEE

- Travaux de renouvellement de canalisations anciennes supérieures à 150 mm par SOGEA Hydraulique, Rue Claude Monet (115ml DN 200) et Rue de la Mare/Chemin de l'Ariel (418ml N150, 16ml DN100, 10ml DN60) ;

- Travaux de renouvellement de canalisations anciennes inférieures à 150mm par SAUR dans le cadre du fonds de travaux contractuel, Rue Jomard (242ml DN125) et Chemin de la Chapelle (51ml DN60) ;

- Importation d'eau en provenance du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers Rue Yvan Tourgueneff en contrepartie des volumes fournis entre 2009 et 2016 sur le quartier des Closeaux (Rueil-Malmaison) ;

- Etude de faisabilité pour l'alimentation de Bougival (hors écarts) par Louveciennes et la Celle St Cloud, sur la base de la modélisation hydraulique : parfaitement concluante, en attente des conclusions du schéma directeur d'eau potable mené par le SMG SEVESC.

2.

LE CONTRAT

Le respect des obligations contractuelles, notre principale préoccupation

LA VIE DE VOTRE CONTRAT

Le service de l'eau potable du contrat COMMUNE DE BOUGIVAL est délégué à SAUR dans le cadre d'un(e) Délégation de service public. Le contrat, signé à la date du 6 janvier 2009, arrivera à échéance le 5 janvier 2021.

Les avenants du contrat

AVENANT N° 1

Objet : Modification du règlement de service

date de signature par la Collectivité : 09/04/2009

date de visa de la Préfecture : 13/05/2009

Date d'effet : 13/05/2009

AVENANT N° 2

Objet : Remplacement de la télé par la radio relève des compteurs, réforme construire sans détruire, loi Warsman

date de signature par la Collectivité : 11/02/2016

date de visa de la Préfecture : 15/02/2016

Date d'effet : 01/07/2015

Les conventions du contrat

Les conventions d'achat d'eau :

OBJET	Date de signature	Date d'échéance	Signataires
Approvisionnement en eau de Bougival	06/01/2009	05/01/2021	SAUR/ Lyonnaise des Eaux France
Approvisionnement en eau de Bougival – Deux Portes	N.R.	N.R.	Ville de Bougival / SMG SEVESC

Une démarche est en cours concernant le secours mutuel entre le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers (Rueil-Malmaison) et Bougival.

LA PROXIMITÉ
ÉCOUTER ET DÉCIDER EN CONSÉQUENCE

LA SOLIDARITÉ
SE RENDRE DISPONIBLE ET FAIRE PRIMER LE COLLECTIF

LA TRANSPARENCE
PARTAGER L'INFORMATION ET TRAVAILLER EN CONFIANCE

LE SENS DU SERVICE
SE MONTRER RÉACTIF ET TOUJOURS À L'ÉCOUTE DU CLIENT

LA RESPONSABILITÉ
AGIR ET ASSUMER SES DÉCISIONS

LE PRAGMATISME
APPORTER DES SOLUTIONS SIMPLES ET EFFICACES

SAUR, LES VALEURS FORTES FONT LES GRANDES ÉQUIPES.

À MARNE-LA-VALLÉE

Sébastien, *Chargé gestion des réseaux* | **Annick,** *Expert CPO* | **Laurent,** *Directeur de production* | **Antoine,** *Dessinateur projeteur* | **Sandra,** *Chargée clientèle* | **Mickaël,** *Electromécanicien* | **Richard,** *Directeur régional* | **Anne-Sophie**

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Saur, une organisation et une méthode éprouvée

PRESENTATION DE L'ORGANISATION SAUR

La société SAUR, une entreprise décentralisée proche des territoires, assure une couverture nationale grâce à **6 Directions Opérationnelles (DIROP), 8 Centres de Pilotage Opérationnel (CPO)** ET **20 Directions Régionales (DR)** (dont 2 dans les DOM) composés de 60 **AGENCES** qui ont en charge la bonne exécution des contrats.

L'implantation de ces directions régionales et agences assure une proximité et une réactivité au service de ses clients collectivités et consommateurs.

En appui de la **Direction Régionale**, **la Direction Opérationnelle** et le **Centre de Pilotage Opérationnel,** regroupent l'ensemble des services pour mettre en œuvre notre stratégie pour répondre pleinement aux besoins de votre territoire.

NOTRE STRATÉGIE

- Une méthodologie approuvée.
- Une organisation et des outils innovants.
- Des équipes et des compétences locales mobilisée 24h/24.

NOTRE CPO EST LE DISPOSITIF CENTRALISE DE SUPERVISION ET DE PILOTAGE EN TEMPS REEL DE L'EXPLOITATION.

NOTRE AMBITION : Mieux piloter pour mieux décider grâce à une organisation

Le Centre de Pilotage Opérationnel est une véritable « tour de contrôle » qui rassemble des experts, techniciens et spécialistes dans des domaines aussi variés que les processus de traitement, l'hydraulique, la maintenance, la cartographie. Grâce à l'information, issue d'une multitude de capteurs innovants et Hi-Tech qui suivent votre patrimoine 24h/24, votre service de l'eau devient intelligent et interactif.

Des experts métiers permettent de garantir une gestion optimale de vos installations et mettent leurs compétences à votre service en intégrant les enjeux spécifiques à votre territoire.

Des spécialistes traitent, analysent et véhiculent en temps réel des milliers de données, directement issues du terrain, en vue d'en assurer la traçabilité et l'analyse pour vous accompagner au mieux dans la maitrise de votre politique de l'eau sur votre territoire.

Le CPO, garant d'une liaison permanente entre experts, ordonnanceurs et équipes de terrain, permet de suivre en temps réel et d'analyser les éléments du réseau grâce aux remontées d'informations des différents capteurs.

Le CPO permet de mettre à votre disposition le meilleur de la technologie en vous faisant bénéficier des dernières avancées en matière de R&D et d'innovation.

Cette organisation et notre stratégie nous permettent de proposer un service adapté aux besoins spécifiques de chaque collectivité pour répondre aux exigences des territoires en offrant à tous l'excellence d'une même qualité de service à un prix maitrisé.

LES SMART SOLUTIONS BY SAUR

LE MEILLEUR DES TECHNOLOGIES AU SERVICE DE VOTRE COLLECTIVITE ET DE L'INDUSTRIE.

Le développement de technologies intelligentes dans le domaine de l'eau est un axe clé de notre politique d'innovation.

Saur innove en partenariat avec des start-up afin de relever les défis de demain : gestion de la ressource, gestion du patrimoine, sécurisation de la ressource et de la distribution et suivi permanent de la qualité de l'eau.

Grâce à ce partenariat, nous améliorons durablement notre performance opérationnelle sur tous les territoires et **nous créons de nouveaux services pour mieux préserver la ressource en eau, le patrimoine et l'environnement afin de répondre aux 4 grands enjeux de la politique de l'eau.**

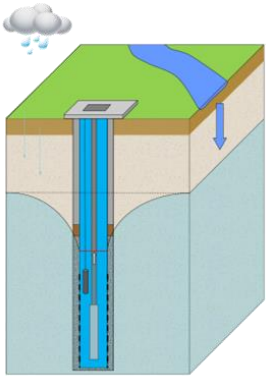
➔ **4 enjeux : des solutions innovantes**

ENJEU 1 GESTION DE LA RESSOURCE

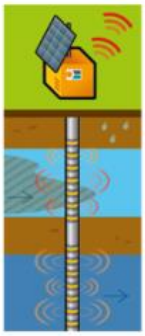
① MAITRISER ET GERER LA RESSOURCE EN EAU

Aquavision© permet de :

- Gérer en continu et de sécuriser la ressource en connaissant parfaitement ses aspects qualitatifs et quantitatifs et leur évolution dans le temps.
- Pérenniser la ressource et éviter des surcoûts d'exploitation, voire de limiter les investissements.



AquaStandard – Control ou Sécurité



Aqua 3D

② AMELIORER LA PERFORMANCE D'EAU POTABLE EN DETECTANT LES FUITES PLUS RAPIDEMENT

EAR© (Ecoute Active de Réseaux) permet :

- D'assurer une localisation précise des fuites et de les réparer au plus vite
- Une écoute acoustique fiable en continu des réseaux.

ENJEU 2 SECURISATION ET SURVEILLANCE DE LA QUALITE DE L'EAU

③ AMELIORER EN TEMPS REEL LA PERFORMANCE ET LA FIABILITE DES RESEAUX DE DISTRIBUTION D'EAU

Intellitect© (sondes multi-paramètres) permet :

- D'assurer la détection rapide d'anomalies ou de zones de défaillances critiques ;
- D'anticiper les dysfonctionnements ;
- De sécuriser 24h/24 la distribution d'eau aux abonnés ;
- D'obtenir une meilleure maîtrise de la qualité de l'eau et de son évolution dans les réseaux.

④ GARANTIR LA SECURITE SANITAIRE DE L'EAU : R&D

Les procédés de la R&D de Saur :

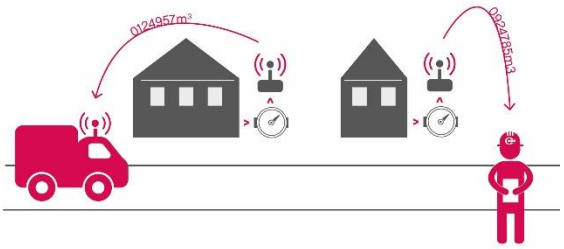
- **Le CarboPlus©** permet d'éliminer un très large spectre de micropolluants dans l'eau et des résidus médicamenteux à un coût maîtrisé.

ENJEU 3 MAITRISE DE LA CONSOMMATION

⑤ MIEUX INFORMER LES CLIENTS GRACE A UNE TELERELEVE INTER-OPERABLE

La **Télérelève** permet:

- Pour les consommateurs, de suivre les consommations d'eau.
- Pour la collectivité et les exploitants, de suivre les rendements sectoriels des réseaux et les pics de consommation.



ENJEU 4 TRANSITION ENERGETIQUE

⑥ PRODUIRE DE L'ENERGIE VERTE : R&D

Les procédés de la R&D de Saur :

- **La méthanisation** permet de développer de l'énergie à partir de la digestion des boues de station d'épuration et de déchets organiques périurbains.

LES REPRESENTANTS DU CONTRAT

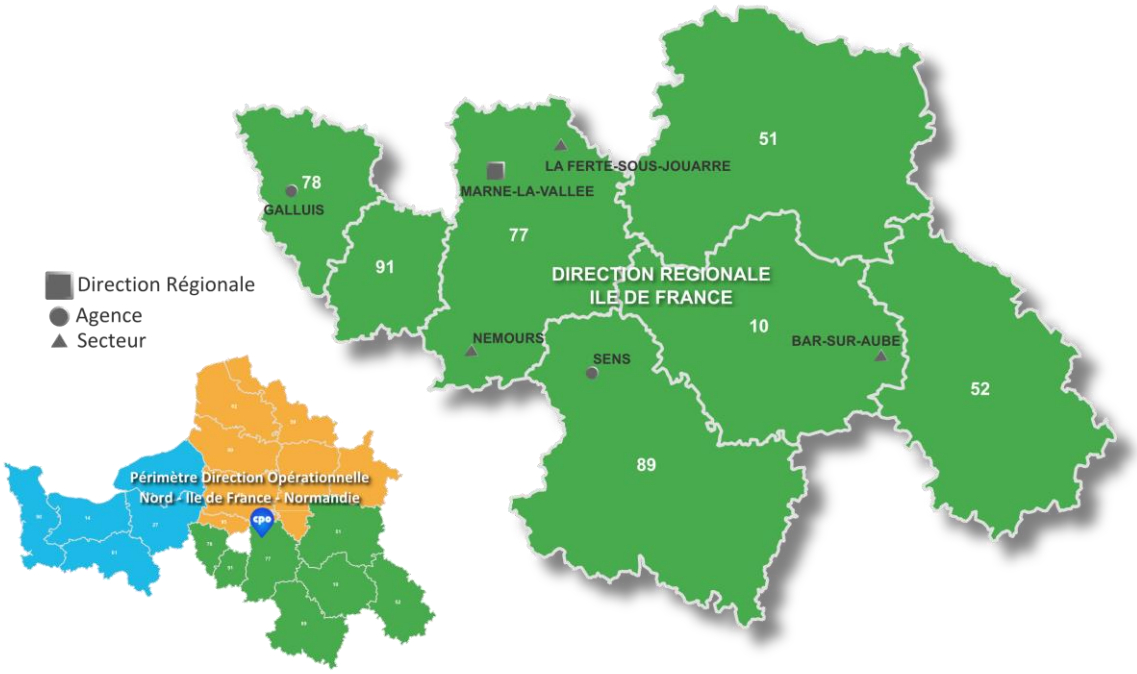
AGENCE ILE-DE-FRANCE OUEST

Pierre CASTERAN
Directeur régional
ILE-DE-FRANCE

MARNE-LA-VALLEE
06 63 31 29 77
pierre.casteran@saur.com

Bernard SCHNEBELEN
Chef d'agence
ILE-DE-FRANCE OUEST

GALLUIS
06 08 87 68 12
bernard.schnebelen@saur.com



Jean-Claude GEORGET
Chef de secteur
YVELINES

GALLUIS
06 85 07 51 09
jean-claude.georget@saur.com

Antoine PESSOA
Chef de secteur
YVELINES

GALLUIS
06 86 08 28 50
antoine.pessoa@saur.com

Jean-Luc FLEURY
Chef de secteur
YVELINES

GALLUIS
06 77 05 10 95
jean-luc.fleury@saur.com

4.

LE PATRIMOINE DE SERVICE

Votre patrimoine sous surveillance

VOTRE PATRIMOINE

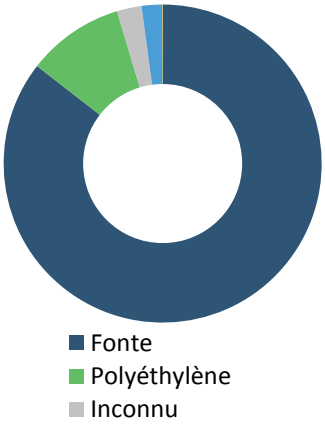
SYNTHÈSE DE VOTRE PATRIMOINE	
Linéaire de conduites (kml)	26,403

LE RESEAU

Le réseau de distribution se compose de conduites de transport (également appelées feeder ou conduite de refoulement) d'un diamètre en général supérieur à 300 mm et de conduites de distribution.

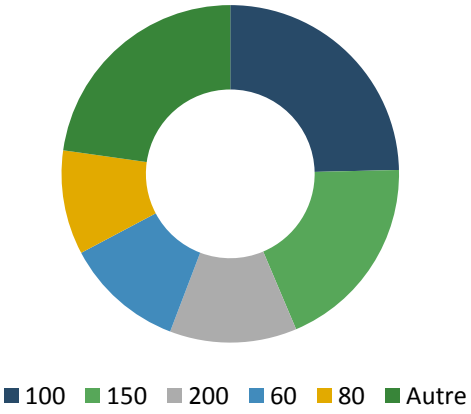
Dans les graphiques de répartition du linéaire par diamètre et matériaux, seules les 5 premières catégories sont affichées

Répartition par matériaux



Matériaux	Valeur (%)
Fonte	85,5
Polyéthylène	9,86
Inconnu	2,51
Pvc	2,08
Amiante ciment	0,04

Répartition par diamètre

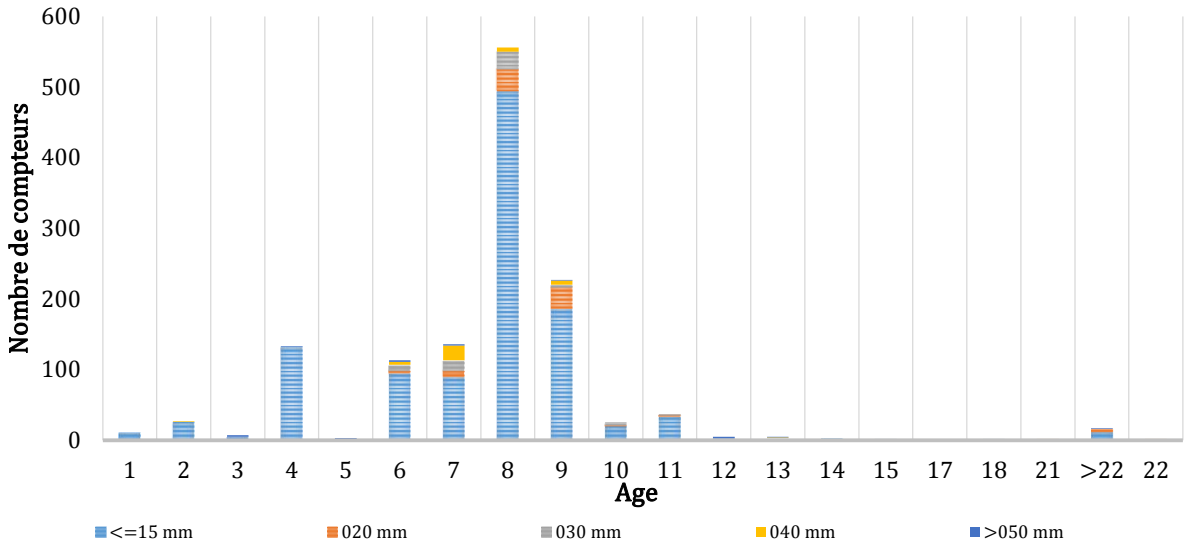


Diamètre	Valeur (%)
100	24,63
150	18,99
200	12,18
60	11,45
80	9,98
Autre	22,77

LES COMPTEURS

- Il y a au total 1 314 compteurs. 36 compteurs ont été renouvelés sur l'année 2016.

Répartition par âge et par diamètre



5.

LE SERVICE AUX USAGERS

Leur satisfaction au cœur de nos préoccupations

VOS BRANCHEMENTS

Pour mieux comprendre :

Le Branchement **:** Ensemble de canalisations et d'équipements reliant la partie publique du réseau de distribution d'eau à un réseau de distribution privé d'un client. Les équipements installés comprennent au minimum un robinet d'arrêt d'eau et un compteur.

Le Compteur ***:*** Equipement faisant partie intégrante du branchement et qui permet de comptabiliser le volume consommé par le branchement.

Le Client : Personne physique ou morale consommant de l'eau et ayant au moins un contrat-client le liant avec le service de distribution de l'eau.

Cas général :

1 Client = 1 Branchement = 1 Compteur

Cas particuliers :

1 Client = 1 Branchement = 2 Compteurs

- ⇨ Compteur domestique
- ⇨ Compteur arrosage

1 Client = n Branchements = x compteur

- ⇨ Mairie = 1 Compteur
- ⇨ Salle des fêtes =1 Compteur
- ⇨ Piscine = 2 Compteurs

	2015	2016	EVOLUTION N/N-1
Nombre de branchements	1 311	1 314	0,2%

Ce chiffre prend en compte les branchements en service (actifs, en cours de modification, en cours de résiliation ou en attente de mise en service).

LES VOLUMES CONSOMMES

Afin de pouvoir calculer le rendement de réseau conformément au décret de décembre 2013, les volumes au niveau de la synthèse sont ramenés sur 365 jours.

Cependant pour être le plus représentatif par rapport à la relève réelle des compteurs, les volumes consommés en annexes sont ceux relevés au niveau des compteurs clients durant la période de relève (370 jours).

Le volume d'eau potable consommé par les clients du périmètre de votre contrat n'inclut pas les Ventes d'Eau en Gros et / ou les volumes exportés.

➔ Volume consommé hors VEG =Volume relevé + Volume estimé des clients

Volume facturé : Volume consommé, mise à jour des corrections administratives éventuelles (dégrèvements, réajustements, annulations et réémissions de factures,…).

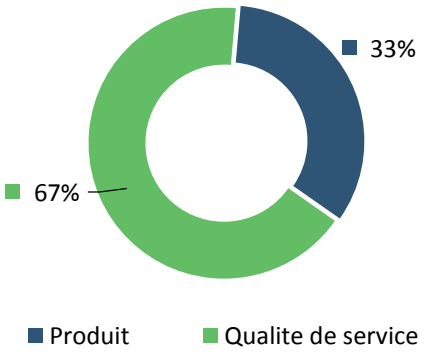
ATTENTION ➔ Volume consommé hors VEG ≠ volume facturé

Le présent rapport fait apparaître le volume consommé. Le décompte de gestion fait apparaitre le volume facturé.

	2015	2016	Evolution N/N-1
Volume consommé hors VEG (m^3)	514 257	488 126	-5,1%

LA RELATION AVEC LES CLIENTS : LES RECLAMATIONS

Motifs de réclamations	2015	2016	Evolution N/N-1
Produit	2	1	-50%
Qualite de service	6	2	-66,7%



6.

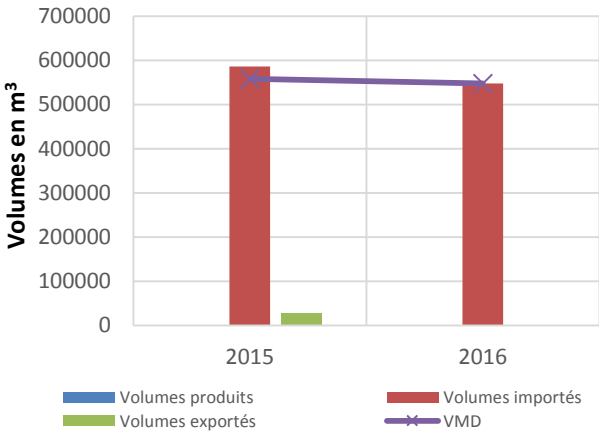
BILAN DE L'ACTIVITE DE CETTE ANNEE

Un regard sur notre activité

Le volume produit est le volume issu des ouvrages du service et introduit dans le réseau de distribution.
Le volume importé est le volume d'eau en provenance d'un service d'eau extérieur.
Le volume exporté est le volume d'eau livré à un service d'eau extérieur.
Le volume mis en distribution correspond à la somme des volumes produits et importés, auxquels on retranche le volume exporté.
Le volume consommé autorisé est la somme du volume consommé hors VEG sur 365 jours, du volume sans comptage (essai de poteaux d'incendie, arrosage, …) et du volume de service du réseau (purges, nettoyage de réservoirs, …).

Les volumes présentés dans les sections ci-dessous sont extrapolés sur la période de relève de 370j et ramené sur 365j afin de répondre aux exigences du décret

Synthèse des volumes (m³) transitants dans le réseau	2015	2016
Volumes produits	0	0
Volumes importés	564 247	547 621
Volumes mis en distribution	564 247	547 621
Volumes consommés	519 893	488 126



LE RENDEMENT DE RESEAU

Le rendement d'un réseau compare les volumes d'eau introduits en amont et ceux consommés en aval par les usagers. La différence correspond aux volumes non comptabilisés dont les fuites de réseau. La moyenne nationale de rendement des réseaux d'eau potable est de 80 %.

	2015	2016
Rendement primaire (%)	92,1%	89,1%
Rendement IDM (%)	92,1%	89,1%

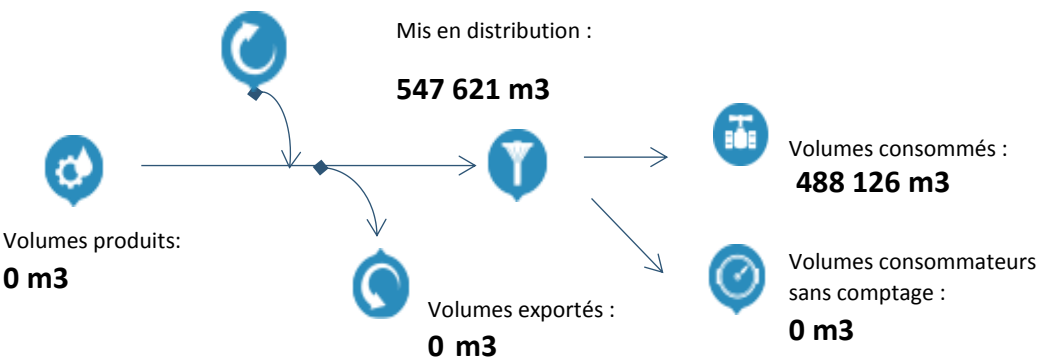
Le vieillissement du réseau est l'un des principaux facteurs de dégradation du réseau, une politique de **gestion patrimoniale adaptée** permet d'optimiser les performances de vos réseaux.

L'INDICE LINEAIRE DE PERTES (ILP)

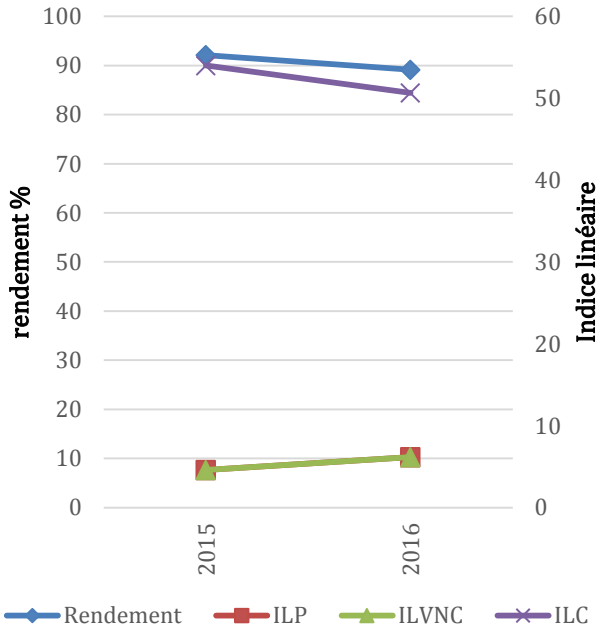
L'Indice Linéaire de Pertes (ILP) indique le volume perdu par jour et par kilomètre de réseau.

Il permet de mieux traduire la performance du réseau selon sa nature.

	2015	2016
Indice linéaire de pertes (en m3/km/j)	4,6	6,17



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



L'INDICE LINEAIRE DE VOLUME NON COMPTE (ILVNC)

L'Indice Linéaire de volume non compté (ILVNC) indique le ratio de volume non compté par jour, par kilomètre de réseau.

	2015	2016
Indice linéaire des volumes non comptés (en m3/km/j)	4,6	6,17

Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés. Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau.

L'INDICE LINEAIRE DE CONSOMMATION (ILC)

L'Indice Linéaire de consommation(ILC) indique le ratio de volume consommé par jour, par km.

	2015	2016
Indice linéaire de consommation (m3/km/jour)	53,95	50,65

Ce ratio est utilisé pour évaluer la conformité du rendement de réseau. Il est également utilisé pour mesurer les écarts entre services dans le comparateur inter services.

7.

LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE

La qualité de l'eau, notre priorité

L'eau potable est une denrée alimentaire, c'est pourquoi elle fait l'objet d'un suivi régulier et rigoureux. SAUR œuvre chaque jour afin de vous délivrer, en toutes circonstances, de l'eau de grande qualité.

Le code de la santé publique (CSP, articles L1321-1 à 10 et R1321-1 à 63) précise les dispositions à respecter par la personne publique responsable de la production et de la distribution des eaux.

Ce chapitre présente les résultats de conformité de l'eau par rapport à la règlementation, en distinguant les paramètres bactériologiques et physico-chimiques.

SYNTHESE QUALITATIVE DES EAUX DISTRIBUEES ET TRAITEES EN 2016

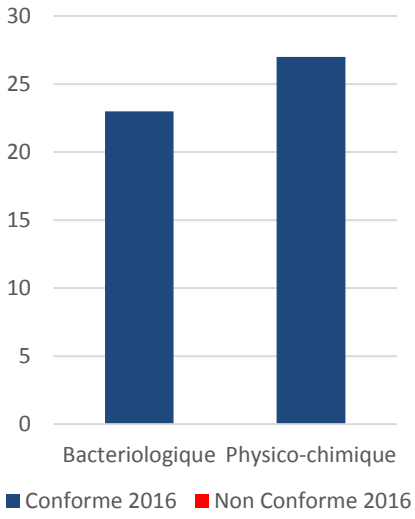
Taux de conformité	2015	2016
Prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire bactériologique	100%	100%
Prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire physico-chimique	96,3%	100%

Tableau 1 : 8.2. Synthèse taux de conformité

Nombre total de non conformités	2015	2016
Bactériologiques	0	0
Physico-chimiques	1	0

Tableau 2 : 8.2. Nombre de non-conformités

Le détail des non-conformités est présenté en annexe.



Graphique 1 : 8.2. Nombre d'analyses conformes et non-conformes tout type de point compris

CONFORMITE DE L'EAU DISTRIBUEE

Les eaux distribuées sont les eaux disponibles chez les clients après passage dans le réseau de distribution.

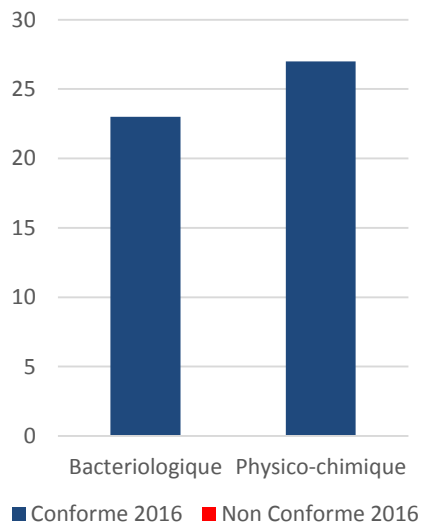
Taux de conformité	2015	2016
Prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire bactériologique	100%	100%
Prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire physico-chimique	96%	100%

Tableau 3 : 8.2. Synthèse taux de conformité au point Eau Distribuée

Nombre total de non-conformité eau distribuée	2015	2016
Bactériologiques	0	0
Physico-chimiques	1	0

Tableau 4 : 8.3.2 Nombre de non-conformités sur l'eau au point Eau distribué

Le détail des non-conformités est présenté en annexe.



Graphique 2 : 8.3.3. Nombre d'analyses conformes et non conformes au point Eau distribuée

8.

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Garantir la performance de votre réseau

RAPPORT SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE ISSUS DU DECRET DU N° 2007-675 ET ARRETE DU 02 MAI 2007

Les indicateurs descriptifs du service de l'année 2016

QUALITE DE L'EAU		
P101.1 : Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	P102.1 : Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico chimiques.	Somme de volumes consommés et des volumes vendus en gros (m^3)
100%	100%	488 126
Pourcentage ou nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques, réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire, ou par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire, en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution jugés conformes selon la réglementation en vigueur.	Pourcentage ou nombre de prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques, réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire, ou par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire, en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution jugés conformes selon la réglementation en vigueur	Ramenés sur 365 jours

PERFORMANCE DE RESEAU			
P104.3 : Rendement du réseau de distribution (%)	Somme de volumes produits et des volumes importés (m^3)	P108.3 : Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Volume prélevé dans le milieu naturel
89,14%	547 621	SO	SO
Rendement = (Volume consommé autorisé + volume vendu en gros)/(volume produit + volume acheté en gros)X100. Volume consommé autorisé = Volume comptabilisé + volume consommateurs sans comptage + volume de service du réseau	Données de consolidation	Niveau d'avancement (exprimé en %) de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée, (détail des calculs en fin de chapitre).	Données de consolidation

PERFORMANCE DE RESEAU			
P107.2 : Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	Longueur cumulée du linéaire de canalisation renouvelé au cours des années N-4 à N (km)	Longueur du réseau de desserte au 31/12 (km)	P103.2 : Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable
0	0,852	26,403	120
Rapport du linéaire de réseau (hors branchement) renouvelé les 5 dernières années sur la longueur totale du réseau de desserte.	Données de consolidation	Données de consolidation	Indice de 0 à 120 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau. Il est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B, C, voir tableau détail joint en fin de chapitre.

PERFORMANCE DE RESEAU			
P106.3 : Indice linéaire des pertes en réseau (m^3/km/j)	P105.3 : Indice linéaire des volumes non comptés (m^3/km/j)	P110.3 : Indice linéaire de consommation	Linéaire de réseau de desserte (km)
6,17	6,17	50,65	26,403
Indice = (volume mis en distribution – volume consommé autorisé) / longueur du réseau de desserte / 365 ou 366 j. Les pertes sont constituées d'une part des pertes apparentes (volume détourné, défaut de comptage, …) et d'autres part des pertes réelles (fuites sur conduites, sur réseau, au réservoir, …).	(Volume mis en distribution – volume comptabilisé) / longueur de réseau de desserte / 365j Volume mis en distribution = Production + volume acheté en gros – volume vendu en gros	Indice = (Volume consommé autorisé + V exporté) / longueur de réseau de desserte / 365 j	Données de consolidation

SERVICE A L'USAGER			
D102.0 : Prix TTC du service d'eau potable au m3 pour 120 m3 au 01/01/N+1 (€)	D102.0 : Prix TTC du service d'eau potable au m3 pour 120 m3 au 01/01/N (€)	D101.0 : Estimation du nombre d'habitants desservis par le service public d'eau potable	D151.0 Délai maximal d'ouverture des branchements eau potable pour les nouveaux abonnés défini par le service (jours)
2,46	2,52	8 472	2
		Données de consolidation. Sont considérés le nombre de personnes desservies par le service, y compris les résidents saisonniers.	Temps d'attente maximum auquel s'est engagé l'opérateur du service pour la fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel

SERVICE A L'USAGER	
P151.1 : Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1 000 abonnés	P152.1 : Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés
6,95	100
Nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public dont les abonnés concernés n'ont pas et informés à l'avance	Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisés dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle.

SERVICE A L'USAGER			
P154.0 : Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente, service de l'eau potable	Chiffre d'affaire TTC facturé N-1(hors travaux) (€)	P155.1 : Taux des réclamations du service de l'eau potable pour 1 000 abonnés	Nombre d'abonnés desservis
1,27	1 224 106	0,77	1 314
Taux d'impayés au 31/12/ N sur les factures émises au titre de l'année N-1 (N étant l'année du RAD)	Données de consolidation.	Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relative au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau du prix.	Données de consolidation.

SOLIDARITE		
P109.0 : Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité de l'eau (€)	Montants en Euro des abandons de créances (€)	Volumes consommés y compris VEG (m3)
0	0	488 126
	Données de consolidation.	Données de consolidation. Remis sur 365 jours

DETAIL DE L'INDICATEUR DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX D'EAU POTABLE

Libellé	Code SISPEA	Valeur	Note
PARTIE A			
Plan du réseau			
Existence d'un plan du réseau d'eau potable au 31/12	VP.236	OUI	10
Fréquence de mise à jour au moins annuelle des plans du réseau d'eau potable	VP.237	OUI	5
Total Partie A :		**15**	
PARTIE B			
Inventaire avec mention de la catégorie de l'ouvrage			
Inventaire avec mention de la catégorie de l'ouvrage	VP.238	OUI	
Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux d'eau potable à partir d'une procédure formalisée pour les informations relatives aux tronçons de réseaux.	VP.240	OUI	
Informations structurelles	VP.239	97,45%	15
Linéaire de réseau eau potable avec diamètre / matériau renseigné au 31/12 (kml)		25,73	
Linéaire de réseau eau potable au 31/12 (kml)		26,403	
Connaissance de l'âge des canalisations	VP.241	99,36%	15
Linéaire de réseau eau potable avec âge renseigné au 31/12 (kml)		26,233	
Linéaire de réseau eau potable au 31/12 (kml)		26,403	
Total Partie B :		**30**	
PARTIE C			
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes du réseau d'eau potable	VP.242	OUI	10
Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques	VP.243	OUI	10
Localisation des branchements du réseau d'eau potable	VP.244	OUI	10
Un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau	VP.245	OUI	10
Un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau	VP.246	OUI	10
Localisation et identification complète des interventions sur le réseau d'eau potable	VP.247	OUI	10
Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	VP.248		10
Existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations en eau potable		OUI	
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations en eau potable		OUI	
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux.	VP.249	OUI	5
Total Partie C :		**75**	
VALEUR DE L'INDICE		**120**	

Les fiches descriptives et détails des éléments servant au calcul de ces indicateurs se trouvent en annexe

9.

LES INTERVENTIONS REALISEES

Préserver et moderniser votre patrimoine

LES INTERVENTIONS D'EXPLOITATION

Tout au long de l'année, SAUR réalise des opérations sur les installations et le réseau de la collectivité afin d'assurer la bonne distribution de l'eau.

	2015	2016
Réparation fuites/casses sur conduite	4	9
Réparation fuites/casses sur branchement	3	4

Tableau 5 :10.1.1. Synthèse du Nombre d'interventions par type

L'Origine des fuites

Il peut s'agir de fissures, de colliers de prise en charge, de joints détériorés par exemple. L'instrumentation des réseaux via la pose de capteurs permanents ou temporaires, reliés à la télégestion, permet d'affiner et d'accroitre les techniques de corrélations acoustiques. Ces techniques permettent de détecter les fuites plus rapidement.

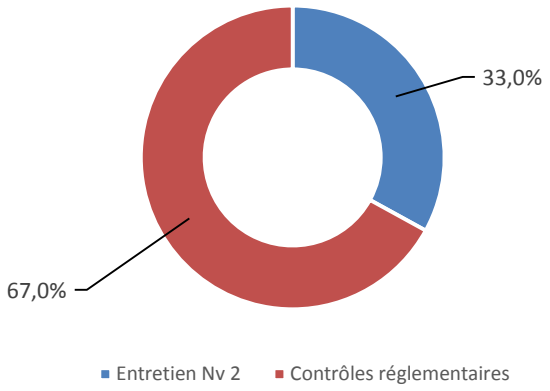
Le vieillissement du réseau est l'un des principaux facteurs de dégradation du réseau. Une politique de gestion patrimoniale adaptée permet d'optimiser les performances de vos réseaux.

LES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE

Les opérations de maintenance permettent de maintenir ou de rétablir un groupe fonctionnel, équipement, matériel, dans un état donné ou de lui restituer des caractéristiques de fonctionnement spécifiées.

	2015	2016
Entretien niveau 2	4	2
Contrôles réglementaires	0	4

Tableau 6 : 10.2.Nombre d'interventions de maintenance



Graphique 3 :10.2 Les interventions de maintenance

Entretien niveau 1 : désigne les opérations de maintenance préventive et / ou corrective **simples** (réglages, remplacement de consommables, graissages …).

Entretien niveau 2 : désigne les opérations de maintenance préventive et / ou corrective de **complexité moyenne** (rénovation, réparations importantes réalisées en ateliers spécialisés, remplacement d'équipements ou sous équipements).

Ces interventions peuvent être soit de nature :

- Curative : opération faisant suite à un dysfonctionnement ou à une panne
- Préventives : Opération réalisée lors du fonctionnement normal d'un équipement afin d'assurer la **continuité de ses** caractéristiques de marche et d'éviter l'occurrence d'une panne.

Type	2015	2016
Curatif	3	1
Préventif	1	1

Contrôles réglementaires : permettent de vérifier la conformité des installations ci-dessous afin de garantir la sécurité du personnel :

- Installations électriques
- Systèmes de levage
- Ballons anti-béliers

10.

LES PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Améliorer votre patrimoine, une priorité

- Raccordement des anciens logements du SMG SEVESC Quai Rennequin Sualem au réseau de distribution communal ;

- Rétrocession de la canalisation et des abonnés de l'île de la Loge situés sur les communes de Louveciennes et du Port-Marly à la Lyonnaise des Eaux et, à contrario, des clients de Lyonnaise de la Celle St Cloud desservis par Bougival (avenant à la convention de fourniture d'eau en gros à conclure) ;

- Travaux de renouvellement de canalisation : Rue Georges Kellner, Antenne Rue Berthe Morisot / Rue Yvan Tourgueneff côté Seine face à la Résidence Malmaison, Canalisation de desserte de l'Île de la Loge ;

- Travaux de sécurisation de l'approvisionnement en eau : Raccordement de la zone d'approvisionnement Lyonnaise des Eaux avec celle du SMG SEVESC suivant schéma directeur du SMG ce qui permettrait également à l'ensemble des Bougivalais de bénéficier d'une eau décarbonatée.

11.

LE CARE

Le compte rendu financier sur l'année d'exercice

SAUR 06/05/2017

COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION
ANNEE 2016

(en application du décret du 14 mars 2005)

GESTION DU SERVICE EAU POTABLE

Région	**NORD IDF NORMANDIE**
Centre	**ILE DE FRANCE**
Département	**YVELINES**
Collectivité	**CNE BOUGIVAL ep**

LIBELLE — En milliers d'Euros	Année 2015	Année 2016	Ecart en %
PRODUITS	**1 126,2**	**1 066,3**	**-5,3**
Exploitation du service	**694,8**	**651,8**	
Collectivités et autres organismes publics (estimations)	**414,0**	**384,0**	
Travaux attribués à titre exclusif	**13,7**	**26,4**	
Produits accessoires	**3,7**	**4,1**	
CHARGES	**1 128,8**	**1 087,4**	**-3,7**
Personnel	**107,0**	**103,3**	
Energie électrique	**0,1**	**0,1**	
Achats d'eau	**305,4**	**261,4**	
Analyses	**1,2**	**1,0**	
Sous-traitance, matières et fournitures	**20,9**	**30,2**	
Impôts locaux, taxes et redevances contractuelles (1)	**7,6**	**7,7**	
Autres dépenses d'exploitation	**49,2**	**59,7**	
- Télécommunications, poste et télégestion	3,4	3,3	
- Engins et véhicules	17,2	15,5	
- Informatique	13,5	13,8	
- Assurances	2,6	1,8	
- Locaux	7,9	6,3	
- Divers	4,6	19,1	
Contribution des services centraux et recherche	**49,0**	**49,7**	
Collectivités et autres organismes publics (estimations)	**414,0**	**384,0**	
- Part collectivité	170,0	147,0	
- Autres organismes publics	244,0	237,0	
Charges relatives aux renouvellements	**116,9**	**114,2**	
- Pour garantie de continuité du service	0,4	1,0	
- Fonds contractuel	116,5	113,2	
Charges relatives aux investissements contractuels	**10,2**	**10,0**	
- Annuités emprunt collectivité prises en charge (2)	10,2	10,0	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	**10,4**	**10,1**	
Charges relatives investissements du domaine privé	**46,5**	**44,4**	
Pertes sur créances irrécouvrables & contentieux	**-9,6**	**11,6**	
RESULTAT AVANT IMPOT	**-2,6**	**-21,1**	
RESULTAT	**-2,6**	**-21,1**	

(1) Si Impôts locaux, taxes et redevances contractuelles :
y compris redevance domaniale: département,région, Etat et redevance d'occupation du domaine public de la collectivité.

Conforme à la circulaire FP2E du 31/01/2006
Réf: 110-012004 -781800 -01 2016120

(2) Si Annuités emprunt collectivité prises en charge :
comprennent: annuités d'emprunt, amortissements droits d'exploitation et charges financières contractuelles.

Validé le 06/05/2017

ANNEXES

12.

LE PATRIMOINE DE SERVICE

Votre patrimoine sous surveillance

Le réseau :

Le réseau se constitue des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant, de manière générale gravitaire ou sous pression, l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage etc.) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué d'équipements hydrauliques de conduite de transfert et de conduite de distribution mais ne comprend pas les branchements.

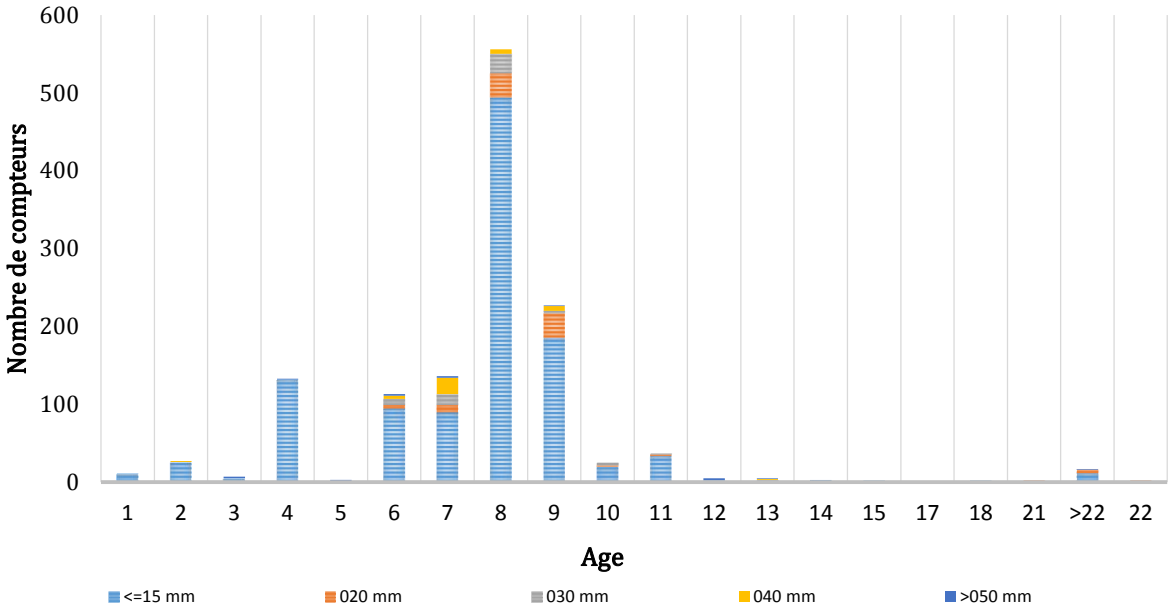
Matériau	Diamètre (mm)	Longueur (ml)
Amiante ciment	200	10,91
Fonte	0	9,51
Fonte	100	6465,37
Fonte	125	1317,03
Fonte	150	5013,11
Fonte	200	3197,61
Fonte	250	797,75
Fonte	40	116,54
Fonte	60	3022,58
Fonte	80	2635,89
Inconnu	0	573,75
Inconnu	100	38,9
Inconnu	110	3,5
Inconnu	200	6,35
Inconnu	250	40,29
Polyéthylène	110	5,46
Polyéthylène	125	765,15
Polyéthylène	160	76,8
Polyéthylène	180	1209,82
Polyéthylène	32	72,68
Polyéthylène	50	124,53
Polyéthylène	63	349,7
Pvc	110	13,6
Pvc	160	123,15
Pvc	225	156,81
Pvc	63	255,78
Total		26402,57

Les équipements de réseau :

Type équipement	Nombre
Bouche de lavage	1
Compteur	23
Défense incendie	91
Plaque d'extrémité	73
Puisard	2
Régulateur / Réducteur	1
Vanne / Robinet	262
Ventouse	1
Vidange / Purge	8

Les compteurs :

Diametre Age	<=15mm	20mm	25mm	30mm	40mm	50mm	>50mm	Total
1	11	0	0	0	0	0	0	11
2	26	0	0	0	1	0	0	27
3	5	0	0	0	0	0	2	7
4	132	0	0	0	0	0	1	133
5	1	0	0	0	0	0	2	3
6	95	4	0	8	4	0	2	113
7	90	9	0	14	21	0	2	136
8	494	31	0	25	6	0	0	556
9	186	31	0	3	6	0	1	227
10	20	2	0	3	0	0	0	25
11	34	2	0	1	0	0	0	37
12	2	0	0	0	0	0	3	5
13	2	0	0	1	1	0	1	5
14	3	0	0	0	0	0	0	3
15	2	0	0	0	0	0	0	2
17	0	0	0	0	0	0	1	1
18	2	0	0	0	0	0	0	2
21	1	1	0	0	0	0	0	2
22	1	1	0	0	0	0	0	2
>22	12	4	0	0	0	0	1	17
Total	1119	85	0	55	39	0	16	1314



13

LE SERVICE AUX USAGERS

Leur satisfaction au cœur de nos préoccupations

Les branchements par commune :

	2015	2016	Evolution
BOUGIVAL	1311	1314	0,2%

Les clients par commune :

	2015	2016	Evolution
BOUGIVAL	1297	1299	0,2%

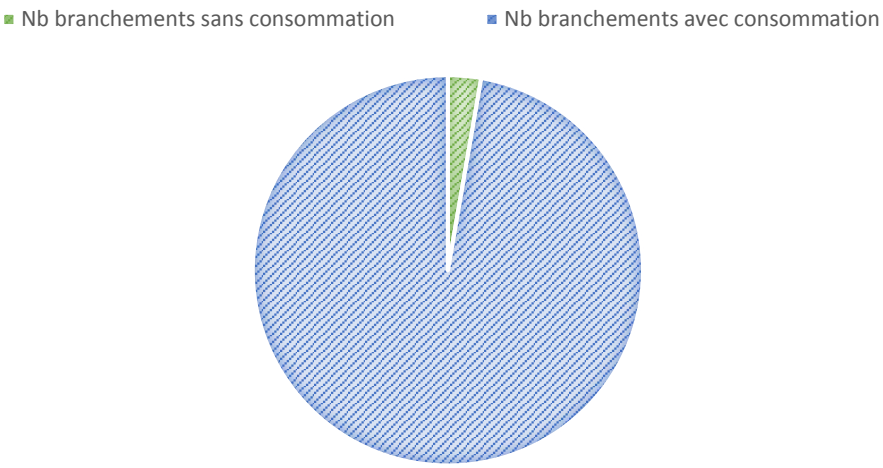
Les volumes par commune :

	2015	2016	Evolution
BOUGIVAL	519 893	494 813	-4,8%

Dans le calcul du rendement de réseau, en application du décret de décembre 2013, les volumes au niveau de la synthèse sont ramenés sur 365 jours. Cependant pour être le plus représentatif par rapport à la relève réelle des compteurs les volumes présentés ci-dessus sont ceux relevés au niveau des compteurs clients durant la période de relève.

Caractéristiques des consommations hors VEG

Commune	Nb branchements sans consommation	Nb branchements avec consommation
BOUGIVAL	36	1278



Les consommations par tranche

Les branchements par tranche

		Particuliers et autres		
Commune	2016	Dont < 200 m³ / an (tranche 1)	Dont 200 < conso < 6000 m³/an (tranche 2)	Dont > 6000 m3/an (tranche 3)
BOUGIVAL	1 314	923	380	11
Répartition (%)	-	70,24	28,92	0,84
Total	1 314	923	380	11

Les volumes consommés par tranche

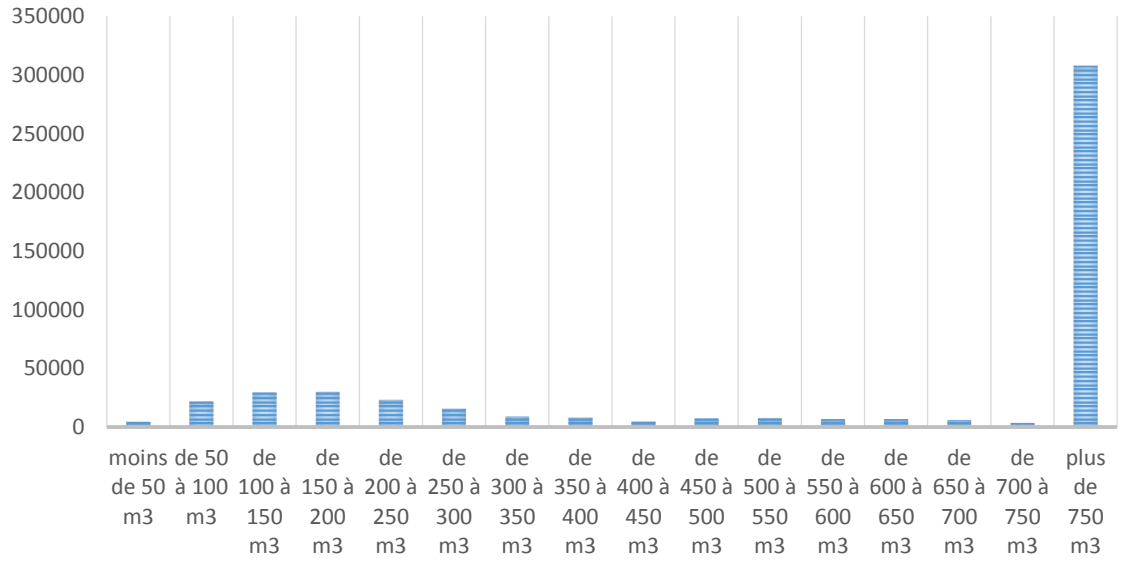
		Particuliers et autres		
Commune	2016	Dont < 200 m³ / an (tranche 1)	Dont 200 < conso < 6000 m³/an (tranche 2)	Dont > 6000 m3/an (tranche 3)
BOUGIVAL	494 813	86 610	267 661	140 542
Total de la collectivité	494 813	86 610	267 661	140 542
Consommation moyenne par type de branchement	376,57	93,84	704,37	12 776,55

Les consommations de plus de 6 000m3/an

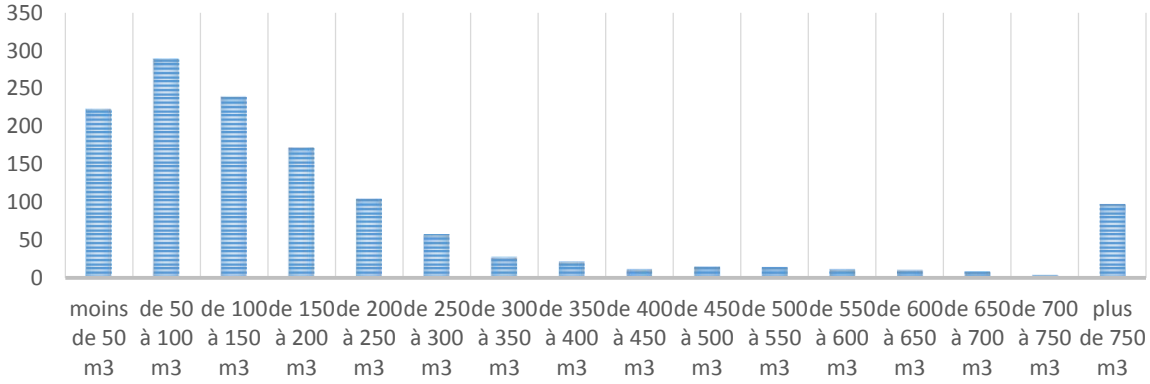
Commune	Client	2015	2016	Evolution
BOUGIVAL	AGENCE FONCIA FOUBERT	5 294	6 921	30,7%
BOUGIVAL	CABINET GESTADE	10 258	10 273	0,1%
BOUGIVAL	CAMPUS DE L ILE DE LA CHAUSSEE	7 741	7 905	2,1%
BOUGIVAL	CENTRE GESTION COPROPRIETE	15 210	16 316	7,3%
BOUGIVAL	GIMCO	32 309	34 185	5,8%
BOUGIVAL	HOLIDAY INN PARIS VERSAILLES	15 911	13 198	-17,1%
BOUGIVAL	IMMOBILIERE 3F 2503L	5 998	6 468	7,8%
BOUGIVAL	IMMOBILIERE 3F 4765L	7 577	8 147	7,5%
BOUGIVAL	SCI PARC DE LA FEUILLERAIE	14 306	15 222	6,4%
BOUGIVAL	SCI BOIS FLEURI	13 764	15 857	15,2%
BOUGIVAL	SYNDICAT DE COPROPRIETE	5 913	6 050	2,3%
Total		134 281	140 542	4,66%

Spectre de consommations

Tranche	Volume Consommé	Nombre de branchements
moins de 50 m3	4800	223
de 50 à 100 m3	22067	289
de 100 à 150 m3	29601	239
de 150 à 200 m3	30142	172
de 200 à 250 m3	23310	105
de 250 à 300 m3	15918	58
de 300 à 350 m3	9095	28
de 350 à 400 m3	8309	22
de 400 à 450 m3	5126	12
de 450 à 500 m3	7491	16
de 500 à 550 m3	7739	15
de 550 à 600 m3	6880	12
de 600 à 650 m3	6843	11
de 650 à 700 m3	6048	9
de 700 à 750 m3	3604	5
plus de 750 m3	307840	98



Répartition du nombre de branchement par tranche



Date : 13/05/2017

SAUR

Partenaire : SMG SEVESC

Référence contrat : 781800/01

Produit : Eau Potable **Type de contrat :** Affermage **Type d'encaissement :** Société

part SAUR

Prix (HT) à compter du 01/01/2017
Devise : Euro
Prix révisé = [K=1,0986] * Prix de base

Redevance : Consommation part SAUR
Date d'actualisation : 15/02/2017 **K :** 1,0986

Détermination du coefficient résultant de la formule de variation des prix

Formule de révision : 0,15+0,23xICHTTS1HC/ICHTTS1HCo+0,09xTP10a/TP10ao+0,13xFSD2/FSD2o+0,34xAE78181/AE78181o+0,06xAE78182/AE78182o

Contrat - K = 0.15 + 0.23 ICHTTS1/ICHTTS1O + 0.09 TP10A/TP10AO + 0.13 FSD2/FSD2O + 0.34 AEG1/AEG1O + 0.06 AEG2/AEG2O

Applications des indices : Valeur connue

K intermédiaire : 1,0986

Valeurs de base des paramètres utilisés	Valeurs actualisées au 01/10/2016

Indice		Valeur de base	Date application	Date publication	Réf. publication	Durée	Racc.	Valeur actualisée
TP10a	CANALISATIONS, EGOUTS,ASST, ADDUCT.EAU AVEC TUYAUX	118,10000						133,74153
	Substitué avec coeff. 1,2701 par TP10A2010	TP10A2010	01/06/2016	30/09/2016	MTPB 5889		1,2701	105,30000
FSD2	FRAIS ET SERVICES DIVERS (REMPLACEMENT PSDB,C,T)	116,30000	01/07/2016	09/09/2016	MTPB 5886			122,00000
AE78181	TARIF D'APPROVISIONNEMENT EN EAU AUPRES DE LA LYONNAISE DES EAU	0,48207	01/10/2016	01/10/2016				0,56670
AE78182	APPROVISIONNEMENT EN EAU AUPRES DE LA SEVESC	0,52371	01/10/2016	01/10/2016				0,39570
ICHTTS1HC	COUT HORAIRE DU TRAVAIL TOUS SALARIES BASE 100-97 (Hors CICE)	139,00000						160,30300
	Substitué avec coeff. 1,43 par ICHTEHC	ICHTEHC	01/03/2016	08/07/2016	SITE INTERNET INSEE		1,43	112,10000

Détail du calcul du coefficient de variation				
Résultat=0,15+0,23xICHTTS1HC/ICHTTS1HCo+0,09xTP10a/TP10ao+0,13xFSD2/FSD2o+0,34xAE78181/AE78181o+0,06xAE78182/AE78182o				
.	0,15			0,15000
. +	0,23	x	160,303 / 139	+ 0,26525
. +	0,09	x	133,74153 / 118,1	+ 0,10192
. +	0,13	x	122 / 116,3	+ 0,13637
. +	0,34	x	0,5667 / 0,48207	+ 0,39969
. +	0,06	x	0,3957 / 0,52371	+ 0,04533
.				==========
.				1,09856

K définitif : 1,0986
CRITERES TARIFAIRES

n.r.= non assujetti à la redevance

	Tranches							
Critère	Prix de base	Prix actualisé	Prix de base	Prix actualisé	Prix de base	Prix actualisé	Prix de base	Prix actualisé
Valeur	1,0596	1,1641						

LA FACTURE 120 M3

Vos Contacts :

Accueil : 6 rue du Petit Clos
à GALLUIS
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30

Courrier : TSA 51161
92894 NANTERRE CEDEX 09

Téléphone : 01 77 78 80 01
Du lundi au vendredi de 8h à 18h

Dépannage 24h/24 : 01 77 78 80 09 (prix d'un appel local)

www.saurclient.fr

SPECIMEN
01 Janvier 2017

Référence à rappeler
******

14

DESTINATAIRE
DE LA FACTURE

******
******
******

NOM DU CLIENT
****** ******

Distribution de l'eau :

SMG SEVESC

Ce document est une simulation de facture.

Cette simulation a été menée pour une consommation de 120 m3.

Abonnement TTC	46,36 €	
Consommation TTC	248,55 €	soit 0,0021 €/Litre
Total facture TTC	**294,91 €**	
	294,91 €	

SAUR SAS au capital de 101529000 € RCS Nanterre 339379984 Siège Social 11 Chemin de Bretagne 92130 ISSY LES MOULINEAUX TVA Intracommunautaire n° FR28339379984-NAF 3600
Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de votre dossier client. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès et le cas échéant d'un droit de rectification ou suppression des informations vous concernant en vous adressant à SAUR, 1 rue Antoine Lavoisier, Guyancourt. Toute information communiquée à SAUR dans le cadre d'un courrier ou par le site internet sera conservée.

A NE PAS PAYER

SPECIMEN

A NE PAS PAYER

BRANCHEMENT	COMPTEUR					Consommation m3	Information
	Numéro	Diamètre					
BOUGIVAL	A09HA142173J	015 mm				**120**	Conso. simulée
TOTAL CONSOMMATION						**120**	

SPECIMEN — **FACTURE N° Simulation**

Distribution de l'eau	228,63 € HT	**241,21 € TTC**	Tranche m3	Quantité m3	Prix / U € HT	Consommation € HT	Abonnement € HT	TVA %
SAUR, abonnement au service		Année 2017					43,94	5,50
SMG SEVESC		Année 2017		120	0,3000	36,00		5,50
SAUR, exploitation du service		Année 2017		120	1,1641	139,69		5,50
Agence de l'eau, préservation des ressources en eau		Année 2017		120	0,0750	9,00		5,50

Organismes publics	50,90 € HT	**53,70 € TTC**	Tranche m3	Quantité m3	Prix / U € HT	Consommation € HT	Abonnement € HT	TVA %
Voies Navigables de France		Année 2017		120	0,0042	0,50		5,50
Agence de l'eau, lutte contre la pollution		Année 2017		120	0,4200	50,40		5,50

Total Facture	**294,91 € TTC**

HT soumis à TVA : 279,53 €
TVA sur les débits : 15,38 €

ABONNEMENT
Montant indépendant de la consommation correspondant à la mise à disposition des services et destiné à couvrir des charges fixes.

CONSOMMATION
Volume en m³ enregistré par le compteur entre deux relevés. Lorsqu'il n'a pas été possible de relever le compteur, la consommation peut être estimée. La consommation eau constitue la base de calcul de la collecte et du traitement des eaux usées.

ORGANISMES PUBLICS
Les Agences De l'Eau sont des établissements publics de l'Etat et ont pour mission de lutter contre les pollutions, gérer les ressources en eau et préserver les milieux aquatiques.
La taxe intitulée **Voies navigables de France** concerne les communes qui prélèvent ou rejettent de l'eau dans une voie navigable.

Conformément à l'article L 441-3 du Code de Commerce, il sera appliqué à tout professionnel en situation de retard de paiement une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

Vos Contacts :

Accueil : 6 rue du Petit Clos
à GALLUIS
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30

Courrier : TSA 51161
92894 NANTERRE CEDEX 09

Téléphone : 01 77 78 80 01
Du lundi au vendredi de 8h à 18h

Dépannage 24h/24 : 01 77 78 80 09 (prix d'un appel local)

www.saurclient.fr

SPECIMEN
01 Janvier 2016

Référence à rappeler
******

14

DESTINATAIRE
DE LA FACTURE

******
******
******

NOM DU CLIENT
****** ******

Distribution de l'eau :

SMG SEVESC

Ce document est une simulation de facture.

Cette simulation a été menée pour une consommation de 120 m3.

Abonnement TTC	46,94 €	
Consommation TTC	255,78 €	soit 0,0021 €/Litre
Total facture TTC	**302,72 €**	
	302,72 €	

SAUR SAS au capital de 101529000 € RCS Nanterre 339379984 Siège Social 11 Chemin de Bretagne 92130 ISSY LES MOULINEAUX TVA Intracommunautaire n° FR28339379984-NAF 3600
Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de votre dossier client. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès et le cas échéant d'un droit de rectification ou suppression des informations vous concernant en vous adressant à SAUR, 1 rue Antoine Lavoisier, Guyancourt. Toute information communiquée à SAUR dans le cadre d'un courrier ou par le site internet sera conservée.

A NE PAS PAYER

SPECIMEN

A NE PAS PAYER

BRANCHEMENT	COMPTEUR					Consommation m3	Information
	Numéro	Diamètre					
BOUGIVAL	A09HA142173J	015 mm				**120**	Conso. simulée
TOTAL CONSOMMATION						**120**	

SPECIMEN

FACTURE N° Simulation

			Tranche	Quantité	Prix / U	Consommation	Abonnement	TVA
Distribution de l'eau	236,60 € HT	**249,61 € TTC**	m3	m3	€ HT	€ HT	€ HT	%
SAUR, abonnement au service		Année 2016					44,49	5,50
SMG SEVESC		Année 2016		120	0,3000	36,00		5,50
SAUR, exploitation du service		Année 2016		120	1,2234	146,81		5,50
Agence de l'eau, préservation des ressources en eau		Année 2016		120	0,0775	9,30		5,50

			Tranche	Quantité	Prix / U	Consommation	Abonnement	TVA
Organismes publics	50,34 € HT	**53,11 € TTC**	m3	m3	€ HT	€ HT	€ HT	%
Voies Navigables de France		Année 2016		120	0,0045	0,54		5,50
Agence de l'eau, lutte contre la pollution		Année 2016		120	0,4150	49,80		5,50

Total Facture	**302,72 € TTC**

HT soumis à TVA : 286,94 €
TVA sur les débits : 15,78 €

ABONNEMENT
Montant indépendant de la consommation correspondant à la mise à disposition des services et destiné à couvrir des charges fixes.

CONSOMMATION
Volume en m³ enregistré par le compteur entre deux relevés. Lorsqu'il n'a pas été possible de relever le compteur, la consommation peut être estimée. La consommation eau constitue la base de calcul de la collecte et du traitement des eaux usées.

ORGANISMES PUBLICS
Les Agences De l'Eau sont des établissements publics de l'Etat et ont pour mission de lutter contre les pollutions, gérer les ressources en eau et préserver les milieux aquatiques.
La taxe intitulée **Voies navigables de France** concerne les communes qui prélèvent ou rejettent de l'eau dans une voie navigable.

Conformément à l'article L 441-3 du Code de Commerce, il sera appliqué à tout professionnel en situation de retard de paiement une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

14.

BILAN DE L'ACTIVITE DE CETTE ANNEE

Un regard sur notre activité

Estimation de la ristourne rendement, reversée au fonds de travaux :

Grille de performance définie par les Agences de l'Eau

Classement des réseaux			
Valeur ILC	<10	10<ILC<30	>30
Catégorie de réseau	Rural	Semi-rural	Urbain

Catégorie de réseau	Rural	Semi-rural	Urbain
ILP Bon	<1,5	<3	<7
ILP Acceptable	<2,5	<5	<10
ILP Médiocre	2,5<ILP<4	5<ILP<8	10<ILP<15
ILP Mauvais	>4	>8	>15

ILC = Indice Linéaire de Consommation = Volume consommé /jour /km de réseau hors branchement
ILP = Indice Linéaire de Pertes = (Volume mis en distribution - Volume consommé) /jour /km hors branchement

Bilan hydraulique

Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Vmed = Volume mis en distribution	598 865	602 868	602 674	551 231	564 247	547 621
Vd = Volume distribué	505 753	537 414	536 641	509 936	519 893	488 126
Linéaire de réseau (km)	26,65	26,65	26,8	26,5	26,4	26,4
ILC en m3/j/km	52,0	55,2	54,9	52,7	54,0	50,7
ILP en m3/j/km	9,6	6,7	6,8	4,3	4,6	6,2
Rendement %	84,5%	89,1%	89,0%	92,5%	92,1%	89,1%
Performance réseau	acceptable	bon	bon	bon	bon	bon

Prise en compte à compter de 2011 des volumes de la SCI Les Deux Cèdres - Parc de la Jonchère, omis en achat d'eau à Lyonnaise dans le RAD 2011, et des erreurs de module de Gestade (impact sur les volumes distribués 2011 et 2012).

A compter de 2012, les volumes d'appro sont pris en compte d'octobre en septembre pour être les plus proches des dates de relève des compteurs abonnés (1ère quinzaine d'octobre)

Estimation de la ristourne rendement, reversée au fonds de travaux

Art 6.13.1 du contrat : à partir du rendement de référence Ro de la première année du contrat, augmentation du rendement de 1,5% par an jusqu'à atteindre 84,5%
Pénalité si le rendement descend une année sous Ro : cf. art 13.2 alinéa 11
Partage des gains au-delà de 84,5%, avec versement de 50% au fonds de travaux défini à l'art 7.7

Tarifs d'achat d'eau en gros pris en compte dans la révision des prix de l'art 8.5
AEG1 = tarif d'approvisionnement auprès de la Lyonnaise de Eaux
AEG2 = tarif d'approvisionnement auprès du SMG SEVESC

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
AEG1	0,5080	0,5266	0,5645	0,5741	0,5825	0,5821
AEG2	0,6199	0,6320	0,6708	0,6798	0,6822	0,4024
% AEG1 par rapport à AEG2	14%	13%	13%	13%	13%	14%
tarif équivalent = 0,85 AEG1 + 0,15 AEG2	0,5235	0,5400	0,5782	0,5875	0,5957	0,5575
volume non importé = Vd /84,5% - Vmed	0	33 125	32 404	52 244	51 011	30 043
montant d'achat d'eau économisé	0,00	17 886,31	18 734,69	30 693,42	30 386,94	16 750,09
versement au fonds de travaux = 50% de l	0,00	8 943,16	9 367,35	15 346,71	15 193,47	8 375,05

Fonds de travaux :

Suivi financier en € HT

		2014	2015	2016	2017	2018
A	TP10a	135,6	135,9	133,9	133,7	
B	coefficient de révision	1,12595	1,12811	1,11349	1,11258	1,11258
C	montant travaux réseaux	56 297,50	56 405,50	55 674,50	55 629,00	55 629,00
D	ristourne rendement	15 346,71	15 193,47	8 375,05	10 000,00	10 000,00
E	solde année N-1 = H actualisé	161 053,05	154 373,69	195 799,60	78 848,83	144 477,83
F	montant disponible année N = C+D+E	232 697,26	225 972,66	259 849,15	144 477,83	210 106,83
G	dépenses réalisées ou en cours	78 619,15	27 602,23	180 935,83	-	-
H	solde année N = F-G	154 078,11	198 370,43	78 913,32	144 477,83	210 106,83

Détail des travaux réalisés *(sur la base de devis acceptés par la Collectivité)*

année	intitulé du chantier	€ HT
2014	**Travaux liés aux interconnexions entre Bougival et le SMG SEVESC**	
	Limite SMG SEVESC : sur les points de fourniture d'eau de la zone des Deux Portes, fourniture et pose de 3 satellites GSM	4 674,60
	Travaux liés à l'interco entre Bougival et le Syndicat de la Presqu'île de Gennevilliers	
	Rue Yvan Tourgueneff / Avenue des Pinsons : chambre avec stabilisateur de pression, compteur intercommunal (limite Rueil/Eau&Force)	56 477,30
	Diverses réfections d'enrobés	6 182,90
	Renouvellement du branchement communal du cimetière 23 rue Georges Bizet	7 076,07
	Satellite GSM sur analyseur de chlore école Claude Monet	2 660,00
	Réfection de voirie suite affaissement BAC - Rue Mouchet	714,57
	Remplacement bouche de lavage - Place du Marché	833,71
2015	**Travaux liés à l'interco entre Bougival et le Syndicat de la Presqu'île de Gennevilliers**	
	En limite de Rueil, fourniture et pose de 2 satellites GSM	3 116,40
	Bypass sur F150/A100 24 rue Yvan Tourgueneff (résidence Malmaison)	10 891,82
	Chemin de Halage : débitmètre sur interconnexion SMGSEVESC-SEPG	9 861,41
	Travaux liés à l'interco entre Bougival et Lyonnaise des Eaux	
	Fourniture et pose d'un satellite GSM avec doubleur d'impulsion (Quai Conti)	1 558,20
	Demande mairie	
	Création d'un branchement d'eau potable île de la Chaussée	2 174,40
2016	**Renouvellement de canalisations anciennes ou vétustes**	
	Rue de la Chapelle	21 183,76
	Rue Jomard	158 486,99
	Demande mairie	
	Modification du branchement d'eau potable du cimetière Rue Saint-Michel	1 265,08

15.

LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE

La qualité de l'eau, notre priorité

Synthèse des analyses sur l'eau distribuée

Nature de l'analyse	Nombre d'échantillons analysés (ARS)	Nombre d'échantillons conformes (ARS)	% Conformité (ARS)	Nombre d'échantillons analysés (SAUR)	Nombre d'échantillons conformes (SAUR)	% Conformité (Exploitant)
Bactériologique	23	23	100	2	2	100
Physico-chimique	27	27	100	0	0	0
Nombre total d'échantillons	27	27	100	2	2	100

Commentaire sur l'eau distribuée

Les analyses réalisées sur le réseau de distribution communal sont conformes au Code de la Santé Publique pour les paramètres physico-chimiques et bactériologiques.

16.

LES INTERVENTIONS REALISEES

Préserver et moderniser votre patrimoine

LES INTERVENTIONS D'EXPLOITATION

Synthèse des fuites/casses réparées sur conduites

Commune	Nombre de casse/fuites réparées
Bougival	9

Détails des fuites/casses réparées sur conduites

Commune	Nature	Diamètre	Date	Adresse
Bougival	Fonte	100	26/01/16	8 FAUVETTES (Avenue des)
Bougival	Fonte	100	08/03/16	11 PEINTRE GEROME (Rue du)
Bougival	Fonte	80	03/06/16	14 ARISTIDE BRIAND (Rue)
Bougival	Fonte	60	18/08/16	42 CROIX AUX VENTS (Rue de la)
Bougival	Fonte	60	19/08/16	42 CROIX AUX VENTS (Rue de la)
Bougival	Fonte	60	10/10/16	2 MOUCHET (Rue)
Bougival	Fonte	60	26/10/16	38 HAUT DU TROU MARTIN (Chemin du)
Bougival	Fonte	100	03/11/16	16 DRIONNE (Square de la)
Bougival	Fonte	60	08/12/16	2 MOUCHET (Rue)

Synthèse des fuites/casses réparées sur branchements

Commune	Nombre de casse/fuites réparées
Bougival	4

Détails des fuites/casses réparées sur branchements

Commune	Date	Adresse
Bougival	01/03/16	15 GARE (Avenue de la)
Bougival	27/05/16	52 YVAN TOURGUENEFF (Rue)
Bougival	07/06/16	3 RENNEQUIN SUALEM (Quai)
Bougival	06/12/16	15 JACQUES KELLNER (Rue)

Synthèse des interventions d'entretien

Commune	Nombre d'intervention d'entretien
Bougival	25

LES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE

Les interventions de maintenance 2ème niveau

Commune	Curatif	Préventif	Total
Bougival	1	1	2

Commune	Installation	Equipement	Date	Type
Bougival	Comptage CSxxx AExxx VExxx Cimetière - Bougival	Comptage CSxxx AExxx VExxx Cimetière - Bougival	21/01/16	Curatif
Bougival	Comptages VE009 AE010 CS024 CS025 Cimetière - Bougival	Télésurveillance	19/10/16	Préventif

Les interventions de contrôle réglementaire sur les installations électriques

Commune	Installation	Date
Bougival	Chambre analyse Zone du froid cul (Mairie)	22/04/16
Bougival	Chambre analyse Zone des Marionnettes (Buzemont)	22/04/16
Bougival	Comptage CSxxx AExxx VExxx Cimetière - Bougival	22/04/16
Bougival	Chambre analyse Zone des deux portes (ecole Monnet)	22/04/16

La garantie pour la continuité de service

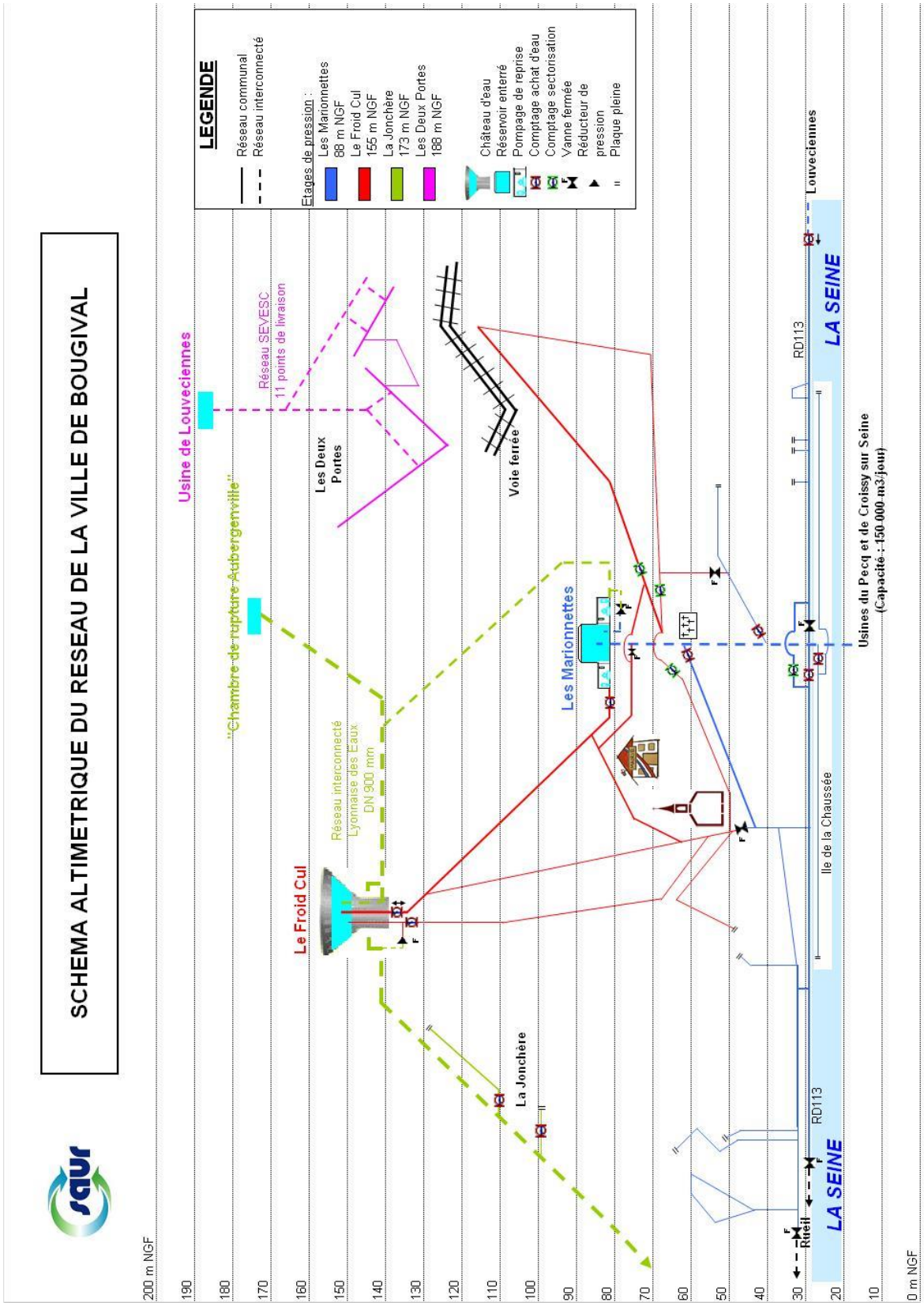
Une **garantie** est un renouvellement fonctionnel qui se traduit par un engagement contractuel de garantie de bon fonctionnement des installations. Elle s'applique sans programme contractuel et sans restitution des montants non dépensés en fin de contrat. C'est une « assurance » de bon fonctionnement pour la collectivité.

Détail du renouvellement Total et Grosses Réparations Réalisés pour l'année 2016 au titre de la Garantie

Pas d'opération réalisée pour l'année 2016 au titre de la Garantie

ANNEXES COMPLEMENTAIRES

SCHEMA DU RESEAU

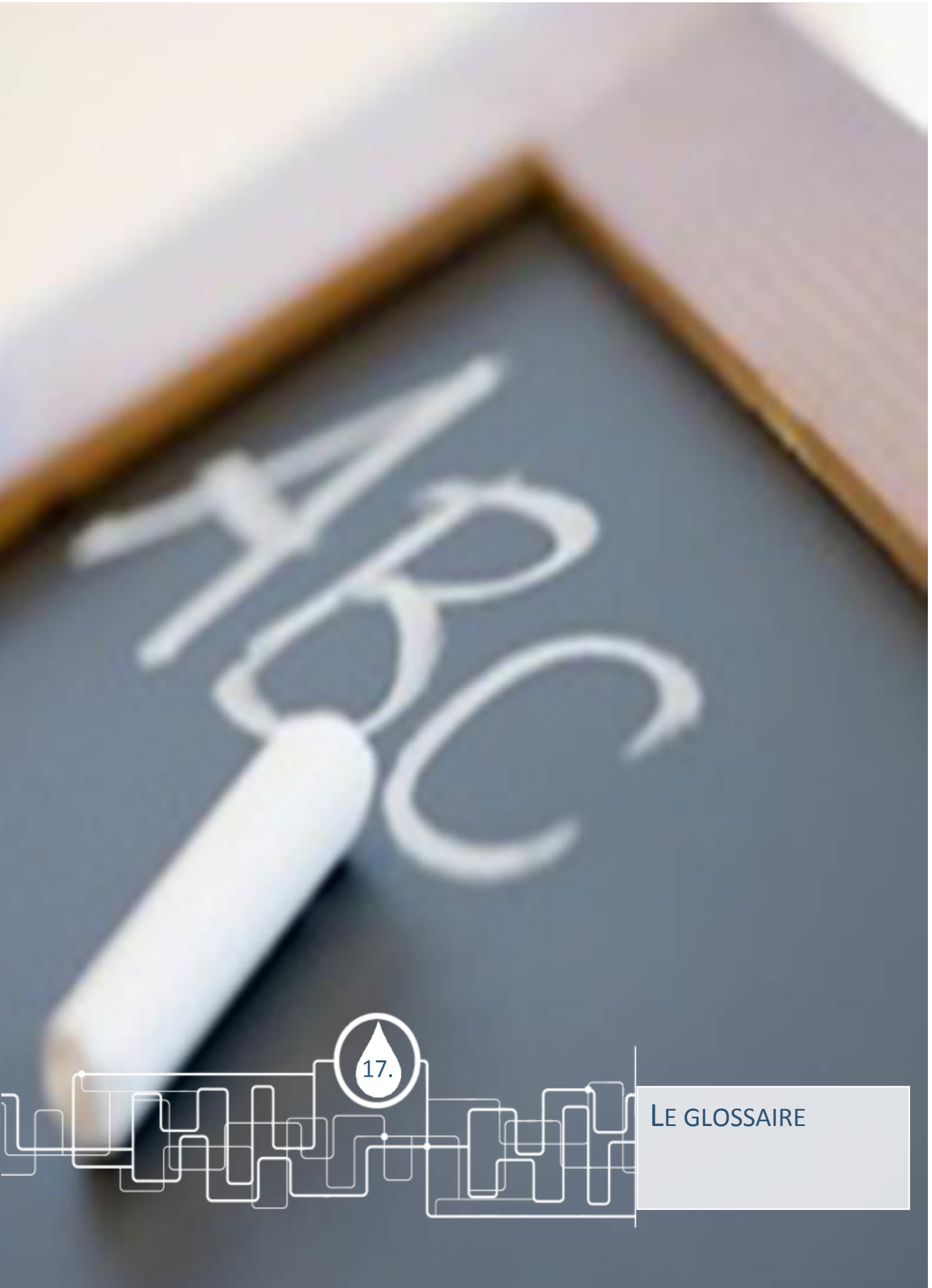


Branchements plomb

Aucun branchement n'a été renouvelé en 2016. Il en reste 64, listés ci-dessous.

Adresse point de fourniture
4, CHEMIN DES BILLOISES
9, RUE PIERRE BROSSOLETTE
IMPASSE DU HAUT MURGET
2, ROUTE DE LOUVECIENNES
ILE DE LA LOGE
19, ILE DE LA LOGE
2 BIS,ILE DE LA LOGE (n° 45 louvecienne)
11, ILE DE LA LOGE
15, ILE DE LA LOGE
3, QUAI BOISSY D ANGLAS
QUAI BOISSY D ANGLAS
PLACE DU MARECHAL LECLERC LA CELLE ST CLOUD
4, RUE MONRIVAL
1, RUE MOUCHET
2, RUE MOUCHET
3, RUE MOUCHET
6, RUE MOUCHET
7, RUE MOUCHET
1, RUE JACQUES KELLNER
4, RUE JACQUES KELLNER
5, RUE JACQUES KELLNER
6, RUE JACQUES KELLNER
10, RUE JACQUES KELLNER
11, RUE JACQUES KELLNER
15, RUE JACQUES KELLNER
16, RUE JACQUES KELLNER
18, RUE JACQUES KELLNER
20, RUE JACQUES KELLNER
19, RUE JACQUES KELLNER
21, RUE JACQUES KELLNER
22, RUE JACQUES KELLNER
23, RUE JACQUES KELLNER
24, RUE JACQUES KELLNER
26, RUE JACQUES KELLNER
27, RUE JACQUES KELLNER
28, RUE JACQUES KELLNER
29, RUE JACQUES KELLNER
32, RUE JACQUES KELLNER
33, RUE JACQUES KELLNER
35, RUE JACQUES KELLNER
37, RUE JACQUES KELLNER
38, RUE JACQUES KELLNER
39, RUE JACQUES KELLNER
40, RUE JACQUES KELLNER
41, RUE JACQUES KELLNER
42, RUE JACQUES KELLNER
43, RUE JACQUES KELLNER
45, RUE JACQUES KELLNER
47, RUE JACQUES KELLNER
49, RUE JACQUES KELLNER
50, RUE JACQUES KELLNER

Adresse point de fourniture
51, RUE JACQUES KELLNER
52, RUE JACQUES KELLNER
53, RUE JACQUES KELLNER
56, RUE JACQUES KELLNER
58, RUE JACQUES KELLNER
55, RUE JACQUES KELLNER
13, RUE JACQUES KELLNER
17, RUE JACQUES KELLNER
9, RUE YVAN TOURGUENEFF
24, RUE YVAN TOURGUENEFF
30, QUAI GEORGES CLEMENCEAU
23 RUE PHILIPPE PAGET



17.

LE GLOSSAIRE

Ce glossaire récapitule pour les principaux termes utilisés dans les métiers de l'eau, et plus particulièrement dans ce rapport annuel du délégataire, la définition et éventuellement le mode de calcul des informations transmises :

Analyse de pilotage : Analyses réalisées par l'exploitant ayant pour objectif d'affiner et d'optimiser le réglage des installations. Ces données peuvent provenir de plusieurs sources :

- Instruments portables ou installés à poste fixe de mesure de la qualité de l'eau,
- Analyses de qualité de l'eau pratiquées selon des méthodes rapides adaptées au terrain ou effectuées dans des laboratoires d'analyses.

Biens financés par la collectivité = biens appartenant à la collectivité, mis à la disposition du délégataire et qui reviennent automatiquement et gratuitement à la collectivité en fin de contrat ;

Biens de retour = biens financés par le délégataire, affectés au service et indispensables à son fonctionnement, qui reviennent automatiquement et gratuitement à la collectivité en fin de contrat ;

Biens de reprise = biens financés par le délégataire, affectés au service et qui, à la fin du contrat, peuvent être rachetés par la collectivité dans des conditions financières fixées dans le contrat, sans que le délégataire ne puisse s'y opposer

Branchement : Ensemble de canalisations et d'équipements reliant la partie publique du réseau de distribution d'eau à un réseau de distribution intérieur d'un client. Les équipements installés comprennent au minimum un robinet d'arrêt d'eau avant compteur et un compteur général.

CARE : Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation. Pour un contrat déterminé, les chiffres de l'année en cours sont indiqués, et ceux de l'année précédente sont rappelés. Le cadre de ce CARE a été établi par la FP2E, dans le respect strict du décret 2005-236 du 18 mars 2005.

Client : Personne physique ou morale consommant de l'eau et ayant au moins un contrat-abonné le liant avec le service de distribution de l'eau.

Compte (ou fonds contractuel) de renouvellement : Il s'agit des opérations de renouvellement réalisées sans programmation contractuelle, imputées sur un compte de tiers qui correspond à la mise en place de fonds prélevés sur les produits du délégataire, pour couvrir les aléas de fonctionnement des équipements.

Compteur : Equipement faisant partie intégrante du branchement et qui permet de comptabiliser le volume consommé par le branchement.

Contrat-abonnés : Contrat associé à un branchement liant un client au service de distribution de l'eau.

Contrôle sanitaire : Ensemble des analyses réalisées par les ARS afin de contrôler la qualité des eaux. Ces analyses sont effectuées dans des laboratoires agréés à partir d'échantillons prélevés sur différents points de contrôle (captage, installations de production/traitement, réseaux de distribution, points de consommation).

Echantillon : Volume d'eau prélevé dans le but d'analyser les caractéristiques de l'eau à l'endroit et au moment précis du prélèvement. Les caractéristiques de l'eau sont décomposées et quantifiées/évaluées par paramètre lors de leur analyse.

Garantie pour continuité de service (dite de renouvellement) : Il s'agit d'un renouvellement, où le Délégataire prend à sa charge, et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation ou de renouvellement des équipements, nécessaires à la continuité du service.

Indice linéaire de pertes en réseau : L'indice linéaire de pertes en réseau correspond au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors branchements) et est exprimé en m3/km/jour. Le volume perdu est calculé par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Cet indicateur qui rapporte le volume des pertes en eau à une grandeur caractéristique du réseau traduit directement l'état physique de ce réseau.

Indice linéaire des volumes non comptés : L'indice linéaire des volumes non comptés correspond au volume non compté dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors branchements) et est exprimé en m3/km/jour. Le volume non compté est égal à la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé.

Paramètre d'une analyse : Un paramètre correspond à une caractéristique précise ou à un composé spécifique dont la teneur dans l'échantillon d'eau est quantifiée/évaluée. Certains paramètres font l'objet d'une réglementation. Un paramètre réglementé peut donc pour un échantillon donné être conforme ou non-conforme.

Patrimoine immobilier : Il s'agit du patrimoine immobilier nécessaire à la réalisation du service. Le Délégataire fournit un état de variation de ce patrimoine en intégrant 3 types de mouvements :

- les investissements concessifs (achat de terrain, mise en service d'un ouvrage financé par le Délégataire, destruction d'un ouvrage…),
- opération de renouvellement d'une telle importance qu'elle s'assimile à la construction d'un bâtiment neuf,
- Investissement immobilier du Délégataire (bureaux) entièrement dédié au service.

Période de relève des compteurs : Les compteurs permettant de connaître la consommation de chaque branchement d'un client sont relevés régulièrement. La relève pour une année donnée de tous les compteurs de tous les clients s'étale sur plusieurs jours ou plusieurs semaines en fonction du nombre de compteurs concernés. Pour une relève donnée, la date moyenne de la campagne de relève peut ainsi être calculée. C'est cette date moyenne qui est utilisée année après année pour calculer la consommation moyenne d'une commune ou d'un contrat sur une période de temps correspondant sensiblement à une année.

Point de mise en distribution : Point de prélèvement d'échantillon pour lequel la qualité de l'eau en ce point est considérée comme représentative de la qualité de l'eau sur le réseau de distribution d'une zone géographique déterminée (en sortie d'installations de traitement dans la plupart des cas). A ce point, les eaux peuvent provenir d'une ou plusieurs sources mais leur qualité peut être considérée comme uniforme en distribution.

Programme contractuel de renouvellement : Il s'agit de l'ensemble des opérations de renouvellement, effectuées par le Délégataire dans le cadre d'un programme technique contractuel, évalué financièrement sur la durée du contrat.

Programme d'investissement : Il s'agit des engagements pris par le Délégataire de réaliser certains investissements sur le patrimoine, afin d'améliorer la qualité du service, ou le fonctionnement des installations. Ce programme est défini dans un inventaire contractuel.

Qualité eau au point de mise en distribution : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau au point de mise en distribution. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Qualité eau brute : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau brute prélevée dans le milieu naturel avant tout traitement visant à la rendre potable. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Qualité eau distribuée : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau au point de consommation (robinet) par le client. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Qualité eau traitée : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau en sortie des installations de production/traitement avant admission sur le réseau de distribution. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Rapport bactériologique : Ensemble des paramètres de type bactériologique qui caractérisent un échantillon d'eau analysé. Un rapport bactériologique est déclaré conforme si tous les paramètres unitaires qui le composent sont en conformité avec la réglementation.

Rapport physico-chimique : Ensemble des paramètres de type physico-chimique qui caractérisent un échantillon d'eau analysé. Un rapport physico-chimique est déclaré conforme si tous les paramètres unitaires qui le composent sont en conformité avec la réglementation.

Rendement hydraulique d'une installation : Il correspond au rapport Volume d'eau produite sur volume d'eau brute admis sur l'installation. Il traduit le rendement de conversion de l'eau potable à partir de l'eau brute.

Rendement du réseau de distribution : Il correspond au rapport entre d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume exporté ou vendu en gros et d'autre part le volume produit augmenté du volume importé ou acheté en gros. Le rendement est un bon indicateur environnemental mais ne traduit qu'indirectement l'état du réseau car il dépend de la consommation et du volume exporté ou vendu en gros. .

Réseau de distribution public : ensemble de canalisations transportant l'eau produite par les installations de production jusqu'au compteur général des clients, partie publique des branchements inclus.

Réseau de distribution intérieur : ensemble de canalisations et d'équipements placés sous la responsabilité d'un client. Le réseau intérieur d'un client commence après le compteur général permettant d'évaluer la consommation du branchement associé à ce client.

Surveillance de l'exploitant : Elle comprend un examen régulier des installations, un programme de tests ou d'analyses et la tenue par l'exploitant d'un fichier sanitaire. Ces analyses viennent en complément de celles réalisées par les ARS et contribue à la surveillance de la qualité des eaux.

Taux de mobilisation d'une installation : rapport exprimé en % entre le volume de pointe journalier constaté et la capacité nominale d'une installation. Un rapport proche de 100% est le signe d'une installation dont les réserves de capacité sont minimes, voire insuffisantes.

Terre de décantation : Ensemble des résidus de traitement collectés sur certains ouvrages (décanteurs, filtres, …) des installations de production. Ces résidus, bien souvent connus sous le terme de boues d'eau potable, sont régulièrement évacués des installations.

Volume comptabilisé : Volume d'eau potable consommé par des clients du périmètre du contrat et résultant des relevés des appareils de comptage . Ce volume n'inclut pas le Volume exporté ou vendu en gros (VEG).

Volume consommateurs sans comptage : Il correspond au volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation ; ce volume estimé inclut notamment :

- l'eau nécessaire à la défense incendie (Essais des PI/BI et manœuvres incendie),
- l'eau utilisée pour les espaces verts et le lavage de la voirie,
- l'eau utilisée par les fontaines (non équipées de compteurs)

Volume de service du réseau : Il correspond au volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution ; ce volume estimé inclut notamment :

- l'eau utilisée pour le nettoyage des réservoirs,
- l'eau utilisée lors d'opérations de purge ou de nettoyage des conduites
- l'eau utilisée pour la désinfection et le rinçage des conduites après travaux

Volume consommé autorisé : Il correspond au volume comptabilisé augmenté du volume besoin réseau consommateurs

Volume consommé hors VEG : Volume d'eau potable consommé par des clients du périmètre du contrat. Ce volume n'inclut pas les Ventes d'Eau en Gros (VEG) ou Volume d'eau exportée.

Volume de pointe : Volume maximum journalier mesuré pendant l'année sur l'installation concernée.

Volume eau brute : Volume d'eau prélevé dans le milieu naturel (rivière, lac, barrage, nappe phréatique, …). L'eau est qualifiée de brute pour signifier qu'elle n'a subi aucun traitement visant à la rendre potable. Outre les volumes d'eau prélevés dans le milieu naturel sur le périmètre du contrat, les volumes d'eau brute intègrent les éventuels achats d'eau brute hors périmètre du contrat auquel on retranche les éventuels volumes d'eau brute vendus hors périmètre du contrat.

Volume exporté (ou vendu en gros) : Volume d'eau produit (généralement potable) délivré à un client extérieur au périmètre du contrat (autre collectivité, syndicat ou commune).

Volume importé (ou acheté en gros): Volume d'eau (généralement potable) acheté à un client extérieur au périmètre du contrat (autre collectivité, syndicat ou commune).

Volume produit : Le volume d'eau produit sur les installations de production correspond au volume d'eau traitée duquel il faut éventuellement retrancher le volume besoin usine (si ce dernier est pris après le compteur de production).

Volume besoin usine : Volume d'eau traitée sur les installations de production qui est utilisé à l'intérieur de ces mêmes usines pour différents usages (préparation de réactifs chimiques, nettoyage, …)

Volume mis en distribution : Volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution d'eau en vu d'être consommé par les clients inclus dans le périmètre du contrat . Le volume mis en distribution correspond au volume produit auquel on ajoute le volume importé ou acheté en gros et duquel on retranche le volume exporté ou vendu en gros.

Volume eau traitée : C'est le volume d'eau que les installations fournissent à l'aide de traitements plus ou moins complexes en fonction de la nature de l'eau brute que l'on souhaite rendre potable.

18.

LES NOUVEAUX TEXTES REGLEMENTAIRES

Cette veille réglementaire vous est présentée sous la forme d'une liste des textes parus en 2016 accompagnée d'un bref commentaire de leur objet.

Cette liste n'a pas pour ambition d'être exhaustive, il s'agit avant tout d'attirer votre attention sur les évolutions réglementaires de l'année qui, notamment, pourraient avoir des incidences sur le service ou engendrer des modifications contractuelles.

GESTION DE LA RESSOURCE

➢ Arrêté du 20 janvier 2016 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

Cet arrêté prescrit la réalisation d'une stratégie d'organisation des compétences locales de l'eau (Socle) au plus tard le 31 décembre 2017, sous la supervision du préfet coordonnateur de bassin. L'arrêté définit également un contenu non exhaustif de cette stratégie.

➢ Note du 13 avril 2016 relative à la gestion des systèmes d'endiguement suite à la publication du décret n° 2015-526 du 12 mai 2015

La présente note a pour objet la présentation d'un guide méthodologique élaboré par les services de la Direction Générale de la Prévention des Risques qui apporte un éclairage technique sur les principales conséquences des dispositions de la loi

n°2014-58 du 27 janvier 2014 (MAPTAM) sur la gestion des ouvrages de prévention des inondations

➢ Note du 3 mai 2016 sur la fin des autorisations temporaires de prélèvements en eau pour l'irrigation agricole en zone de répartition des eaux (ZRE)

Cette note indique les orientations d'instruction pour les demandes d'autorisations uniques pluriannuelles des organismes uniques de gestion collective en matière agricole.

➢ Arrêté du 23 juin 2016 modifiant l'arrêté du 17 décembre 2008 établissant les critères d'évaluation et les modalités de détermination de l'état des eaux souterraines et des tendances significatives et durables de dégradation de l'état chimique des eaux souterraines

Cet arrêté modifie les principes à prendre en considération pour l'établissement des valeurs seuils dans le cas de concentrations de référence élevées naturelles (fond géochimique naturel), ajoute les nitrites et orthophosphates à la liste minimale des polluants à prendre en compte pour l'évaluation de l'état et définit le calcul des valeurs moyennes pour les résultats de mesure qui sont inférieurs à la limite de quantification des méthodes d'analyse.

AUTORISATIONS

➢ Ordonnance n° 2017-80 du 26 janvier 2017 relative à l'autorisation environnementale.

En vertu de la loi du 02/01/2014, des expérimentations de procédures intégrant plusieurs autorisations ont été menées dans certaines régions concernant les ICPE et les IOTA (soumis à la législation sur l'eau).

La loi du 17/08/2015 relative à la transition énergétique a étendu, à compter du 01/11/ 2015, ces expérimentations à la France entière pour les ICPE relatives aux énergies renouvelables et pour les IOTA. L'objectif de ces expérimentations était de simplifier les procédures pour faciliter la vie des entreprises sans régression de la protection de l'environnement.

Par la présente ordonnance, le Gouvernement a décidé de pérenniser le dispositif en inscrivant de manière définitive dans le code de l'environnement un dispositif d'autorisation environnementale unique.

L'ordonnance crée ainsi, au sein du livre Ier du code de l'environnement, un nouveau titre VIII intitulé « Procédures administratives » et comportant un chapitre unique intitulé « Autorisation environnementale », composé des articles L.181-1 à L.181-31 et R.181-1 à R.181-56.

➢ Décret n° 2017-81 du 26 janvier 2017 relatif à l'autorisation environnementale.

L'ordonnance n°2017-80 du 26 janvier 2017 a inscrit de manière définitive dans le code de l'environnement un dispositif d'autorisation environnementale unique, en améliorant et en pérennisant les expérimentations.

Le présent décret, pris en Conseil d'Etat, précise les dispositions de cette ordonnance en fixant notamment le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale et les conditions de délivrance et de mise en œuvre de l'autorisation par le préfet. Par ailleurs, ce décret tire les conséquences de cette procédure en modifiant les livres du code de l'environnement et les autres codes concernés.

➢ Décret n° 2017-82 du 26 janvier 2017 relatif à l'autorisation environnementale.

L'ordonnance n°2017-80 du 26 janvier 2017 a mis en place une nouvelle autorisation environnementale avec une procédure d'instruction et de délivrance harmonisée entre différentes législations. En application de l'ordonnance du 26 janvier 2017 et de son décret d'application n°2017-81 susvisés, ont été fixées les modalités de procédure et d'instruction ainsi que les pièces communes à toutes les demandes.

Le présent décret vise à compléter ce dispositif avec pour objectif de préciser le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale en indiquant les pièces et autres documents complémentaires à apporter à ce dossier au titre des articles L.181-8 et R.181-15 du code de l'environnement.

Ce décret présente par ailleurs les pièces, documents et informations en fonction des intérêts à protéger ainsi que celles au titre des autorisations, enregistrements, déclarations, absences d'opposition, approbations et agréments dont l'autorisation tient lieu. Ce décret précise également les modalités d'instruction par les services de l'Etat et les délais qui s'imposent à eux pour instruire un dossier d'autorisation environnementale. Enfin, il prévoit un arrêté fixant le modèle de formulaire de demande d'autorisation.

➢ Ordonnance n° 2016-488 du 21 avril 2016 relative à la consultation locale sur les projets susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement

L'article 106 de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a notamment habilité le Gouvernement à prévoir par ordonnance une procédure de consultation locale des électeurs sur un projet qu'il appartient à l'Etat d'autoriser. A cet effet, l'ordonnance n° 2016-488 relative à la consultation locale sur les projets susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement a prévu les modalités de consultation des électeurs dans des conditions définies par plusieurs dispositions de nature législative du code électoral, notamment celles relatives aux opérations de vote.

Ainsi, la décision de procéder à cette consultation sera prise par décret tant que le processus décisionnel sera en cours. Le territoire de la consultation correspondra au périmètre couvert par l'enquête publique du projet. Le décret devra être pris au moins 2 mois avant la réalisation de la consultation.
Les personnes pouvant participer à cette consultation sera les personnes de nationalité française inscrites sur les listes électorales. L'organisation de la consultation sera réalisée sous la responsabilité de chaque maire mais les couts seront intégralement pris en charge par l'Etat.

Tout un ensemble de règles liées à la propagande électorale (distribution de tracts, appels téléphoniques, etc) sera applicable à ces consultations, tout comme les restrictions concernant la diffusion de sondage d'opinion.

EXPLOITATION DES OUVRAGES

➢ Arrêté du 24 décembre 2015 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution, pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

Cet arrêté transpose en droit français certaines dispositions de la directive 2013/39/UE du Parlement européen et du Conseil du 12 août 2013 modifiant les directives 2000/60/CE et 2008/105/CE en ce qui concerne les substances prioritaires pour la politique dans le domaine de l'eau.

➢ Ordonnance n° 2016-282 du 10 mars 2016 relative à la sécurité des ouvrages de transport et de distribution

Conformément à la Loi sur la transition énergétique, la présente Ordonnance vient compléter dans le Code de l'environnement les règles relatives aux canalisations de transport et de distribution à risques, en matière de sécurité et de protection contre certains dommages.

Est institué un socle transverse aux canalisations à risques qui doit permettre d'asseoir les règlements de sécurité existants relatifs à la conception, la construction et l'exploitation de ces canalisations. En raison des risques ou inconvénients qu'elles peuvent présenter pour une liste prédéfinies d'intérêts, sont concernées par ce nouveau socle :

- les canalisations de transport de gaz naturel ou assimilé, d'hydrocarbures ou de produits chimiques ;

- les canalisations de distribution de gaz ;

- les canalisations assurant le transport et la distribution d'énergie thermique ;

- les canalisations destinées à l'utilisation du gaz dans les bâtiments.

Par ailleurs, l'Ordonnance fixe de nouvelles amendes pénales :

- le fait de ne pas satisfaire à l'obligation de déclaration préalablement à des travaux à proximité de canalisations de transport et de distribution à risques est puni d'une amende de 15 000 € ;

- le fait d'omettre la déclaration de dégradation d'une canalisation à son exploitant parmi les canalisations à risques est puni d'une amende de 30 000 €.

Enfin, l'Ordonnance prévoit que la déclaration d'utilité publique ou l'autorisation de transport pour les canalisations de transport de gaz naturel ou assimilé relevant de la mission du service public de l'énergie confère au titulaire le droit d'occuper le domaine public et ses dépendances.

➢ Arrêté du 2 novembre 2016 relatif aux instruments de mesure

Le présent arrêté adapte les arrêtés ministériels suivants en application du décret n° 2016-769 du 9 juin 2016 relatif aux instruments de mesure : arrêté du 31 décembre 2001 fixant les modalités d'application de certaines dispositions du décret n° 2001-387 du 3 mai 2001 relatif au contrôle des instruments de mesure ; arrêtés relatifs aux catégories d'instruments de mesure suivantes : mesures de masse, ensembles de mesurage continu et dynamique de quantités de liquides autres que l'eau, dispositifs de conversion de volume de gaz et voludéprimomètres, instruments de pesage à fonctionnement non automatique, instruments de pesage à fonctionnement automatique, compteurs d'eau froide, taximètres (répétiteurs lumineux), ensembles de mesurage de masse de gaz compressé pour véhicules, compteurs de gaz combustibles, compteurs d'énergie thermique et compteurs d'énergie électrique active.

GESTION DU SERVICE

➢ Décret n° 2015-1820 du 29 décembre 2015 relatif aux modalités de transmission du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable et de l'assainissement

L'article 129 de la loi NOTRe du 7 août 2015 (n°2015-991) est venu décaler de trois mois le délai de présentation du rapport annuel sur le prix et la qualité du service à l'assemblée délibérante.

De surcroît, la loi précitée a introduit l'obligation, pour les collectivités de plus de 3500 habitants, de saisir et transmettre par voie électronique au système d'information SISPEA les indicateurs techniques et financiers qui doivent figurer dans ce rapport.

Le décret vient préciser les modalités de transmission du rapport et des indicateurs techniques et financiers. L'obligation de transmission concernera pour la première fois les données relatives à l'exercice 2015 devant être présentées et transmises en 2016.

➢ Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession & Décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession

L'ordonnance du 29 janvier 2016, complétée par son décret d'application, relative aux contrats de concession – transposant la directive européenne 2014/23/UE relative aux concessions – vient « bousculer » les catégories de contrats que nous connaissions en droit français et vient, ainsi, transformer en profondeur le régime de nos délégations de service public (qui deviennent une sous-catégorie des contrats de concessions).

Le régime posé par ces textes entre en vigueur le 1er avril 2016 pour les contrats pour lesquels une consultation est engagée à partir de cette date. Mais attention, les dispositions relatives aux nouvelles modalités de passation des avenants s'appliqueront également, à partir du 1er avril 2016, aux contrats en cours.

Parmi les principaux apports figurent :

- L'introduction de la notion de pouvoirs adjudicateurs et d'entités adjudicatrices

- La durée des délégations de service public
- Le principe de la négociation, qui devient facultative
- Les modalités de conclusion des avenants

➢ Arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

Pour les contrats de concessions soumis à la procédure allégée, comme pour ceux soumis à procédure formalisée, il convient d'utiliser un avis de concession conforme au modèle européen fixé par le règlement d'exécution du 11 novembre 2015.

➢ Arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

Le présent arrêté définit les modalités de calcul et de présentation du prix du litre d'eau devant figurer sur la facture, ce qui permettra d'informer le consommateur sur le coût d'un litre d'eau en présentant, d'une part, le coût de l'abonnement et, d'autre part, le prix du litre d'eau basé sur la seule consommation variable (abonnement exclu).

➢ Arrêté du 24 juin 2016 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 modifié relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte

Les organismes en charge du diagnostic du dispositif de suivi régulier des rejets doivent justifier d'une habilitation avant le 31 décembre 2016.

➢ Arrêté du 12 octobre 2016 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte.

Le présent arrêté a pour objet de procéder à quelques modifications mineures de certaines annexes de l'arrêté du 21 décembre 2007 (annexe III, Annexe VI).

Par ailleurs, l'arrêté a pour autre objet de modifier la rédaction (modification purement sémantique) de la disposition relative à la date d'habilitation des organismes en charge de l'évaluation périodique du dispositif de suivi régulier des rejets.: ils devaient auparavant justifier d'une habilitation avant le 31/12/2016. Dorénavant, ils devront justifier d'une habilitation à compter du 01/01/2017.

➢ Décret n° 2016-1478 du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Le présent décret fixe les modalités d'application des nouvelles obligations de transmission et d'acceptation des factures électroniques, prévues par l'ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique. Conformément à l'article 3 de l'ordonnance no 2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique, le décret entre en vigueur de manière différée et progressive: l'obligation de transmission des factures électroniques s'applique aux contrats en cours d'exécution ou conclus postérieurement:

– au 1er janvier 2017 : pour les grandes entreprises et les personnes publiques;

– au 1er janvier 2018 : pour les entreprises de taille intermédiaire;

– au 1er janvier 2019 : pour les petites et moyennes entreprises;

– au 1er janvier 2020 : pour les microentreprises.

Ces catégories d'entreprises sont celles prévues par le décret no 2008-1354 du 18 décembre 2008 ;

DROIT PUBLIC ET DROIT DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

➢ Ordonnance n° 2016-307 du 17 mars 2016 portant codification des dispositions relatives à la réutilisation des informations publiques dans le code des relations entre le public et l'administration

La présente ordonnance est prise en application de l'article 11 de la loi n° 2015-1779 du 28 décembre 2015 relative à la gratuité et aux modalités de la réutilisation des informations du secteur public, qui prévoit que, dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est habilité à prendre par ordonnance toutes mesures relevant du domaine de la loi nécessaires pour modifier et compléter le code des relations entre le public et l'administration, afin de codifier, à droit constant, les articles 10 à 19 et 25 de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal, dans leur rédaction issue de la loi précitée du 28 décembre 2015.

➢ Décret n° 2016-308 du 17 mars 2016 relatif à la réutilisation des informations publiques et modifiant le code des relations entre le public et l'administration (dispositions réglementaires)

Le présent décret codifie les dispositions réglementaires relatives à la réutilisation des informations publiques en coordination avec l'ordonnance n° 2016-307 du 17 mars 2016 portant codification des dispositions relatives à la réutilisation des informations publiques dans le code des relations entre le public et l'administration. L'article 5 de la loi n° 2015-1779 du 28 décembre 2015 relative à la gratuité et aux modalités de la réutilisation des informations du secteur public a modifié l'article 15 de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal, codifiés par l'ordonnance précitée aux articles L. 324-1 à L. 324-5 du code des relations entre le public et l'administration, en fixant le principe de la gratuité de la réutilisation d'informations publiques. Les mêmes articles prévoient toutefois des exceptions permettant aux administrations mentionnées à l'article L. 300-2 du code des relations entre le public et l'administration d'établir des redevances. Le présent décret désigne le conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative en tant qu'autorité compétente, mentionnée aux articles précités, pour donner un avis sur les projets de décrets fixant les modalités de fixation de ces redevances, la liste des catégories d'administrations qui sont autorisées, en raison de la nature de leur activité et des conditions de leur financement, à établir des redevances ainsi que la liste d'informations publiques contenues dans des documents produits ou reçus par l'Etat ou les établissements publics de l'Etat à caractère administratif.

Le décret crée également un second rapporteur général adjoint à la commission d'accès aux documents administratifs pour permettre à celle-ci de faire face à l'augmentation du nombre de demandes qui lui sont soumises. Il procède enfin aux coordinations rendues nécessaires par le transfert au 1er janvier 2016 dans le code des relations entre le public et l'administration des dispositions relatives aux enquêtes publiques dites « innommées » qui figuraient dans le titre Ier du livre Ier du code de l'expropriation pour cause d'utilité publique.

➢ Note d'information relative aux incidences de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République sur l'exercice des compétences « eau » et « assainissement » par les établissements publics de coopération intercommunale. (13 juillet 2016)

La présente note a pour objet de préciser le contour des compétences des collectivités territoriales et de leurs groupements dans les domaines de l'eau et de l'assainissement, ainsi que de rappeler le calendrier de mise en œuvre des dispositions issues des articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République.

➢ LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique (1)

La présente loi vise à répondre à un triple objectif :
- Libérer l'innovation en faisant circuler les informations et les savoirs, pour armer la France face aux enjeux globaux de l'économie de la donnée.
- Créer un cadre de confiance clair, garant de droits des utilisateurs et protecteur des données personnelles.
- Construire une République numérique ouverte et inclusive, pour que les opportunités liées à la transition numérique profitent au plus grand nombre.

Les collectivités territoriales peuvent être concernées à plusieurs égards :
- Les collectivités sont désormais tenues de communiquer, dans le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les documents administratifs qu'elles détiennent aux autres administrations mentionnées au même premier alinéa de l'article L. 300-2 qui en font la demande pour l'accomplissement de leurs missions de service public. Cette obligation ne concerne toutefois pas les collectivités de moins de 3500 habitants.
- Ce texte crée la notion de données d'intérêt général. Cela vise à obliger les délégataires de service public à diffuser les données produites dans le cadre de cette délégation. Et ce, dans un format ouvert. Le délégataire peut toutefois invoquer le secret commercial et industriel pour se soustraire à cette obligation.
- Le titre III, relatif à l'accès au numérique, touche, entre autres, les raccordements aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.
- Enfin, il y a également des dispositions consacrées à l'égalité des chances. Les collectivités devront ainsi garantir aux personnes en situation de handicap l'accès à leurs services téléphoniques et à leurs sites internet.

➢ Décret n° 2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif aux modalités de saisine de l'administration par voie électronique

Le présent décret prévoit les conditions d'application du droit de saisir l'administration par voie électronique, qui s'applique selon les mêmes règles aux administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics administratifs et aux organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif, y compris les organismes de sécurité sociale.

➢ LOI n° 2016-1500 du 8 novembre 2016 tendant à permettre le maintien des communes associées, sous forme de communes déléguées, en cas de création d'une commune nouvelle (1)

La présente loi a pour objet de compléter le dispositif proposé par la loi n° 2015-292 du 16 mars 2015 relative à l'amélioration du régime de la commune nouvelle, qui n'a pas prévu de dispositions spécifiques « précisant le devenir, en cas de création d'une commune nouvelle, des communes associées dans le cadre du régime de fusion-association de la loi n° 71-588 du 16 juillet 1971 sur les fusions et regroupements de communes dite "loi Marcellin" ».
Cette loi modifie le Code général des collectivités territoriales en permettant aux communes associées d'être maintenues en tant que communes déléguées dans le cadre d'une commune nouvelle.
Elle fixe également des mesures transitoires relatives à l'élection des adjoints, à la composition du conseil municipal de la commune nouvelle, à la représentation de la commune nouvelle au sein du conseil communautaire d'un EPCI, au pourvoi d'un siège de conseiller communautaire vacant. Elle précise l'indemnité de fonction du maire délégué et le délai de rattachement d'une commune nouvelle à un EPCI.

➢ LOI n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (1)

La présente loi, dite "Sapin 2" est notamment destinée à prévenir et à détecter les faits de corruption, de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics et de favoritisme. Elle ratifie via ses articles 39 et 40 l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relatives aux marchés publics et l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession.