



# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

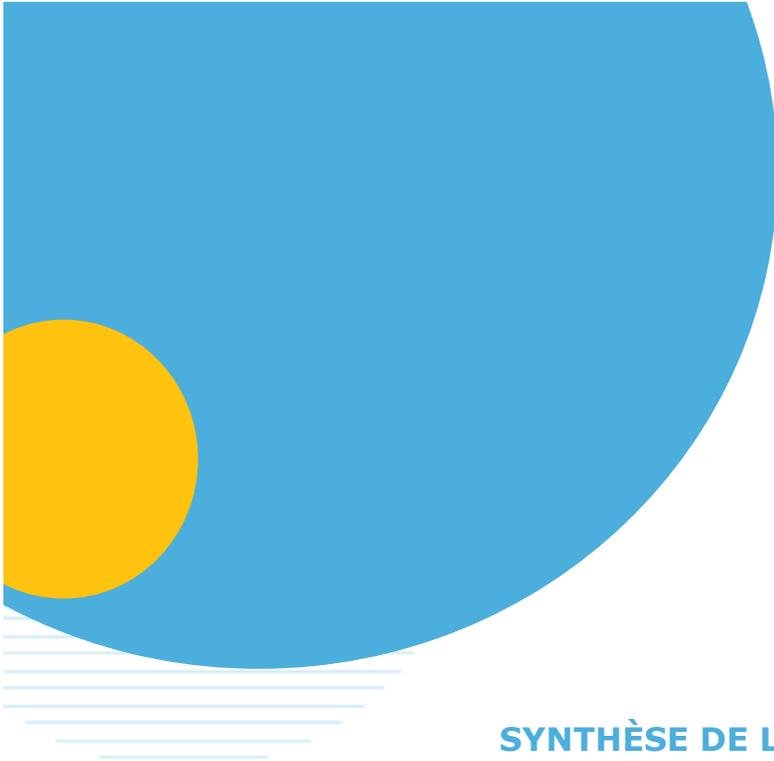
**2008**

## **SERVICE DE L'EAU**



Commune de Saint  
Germain en Laye

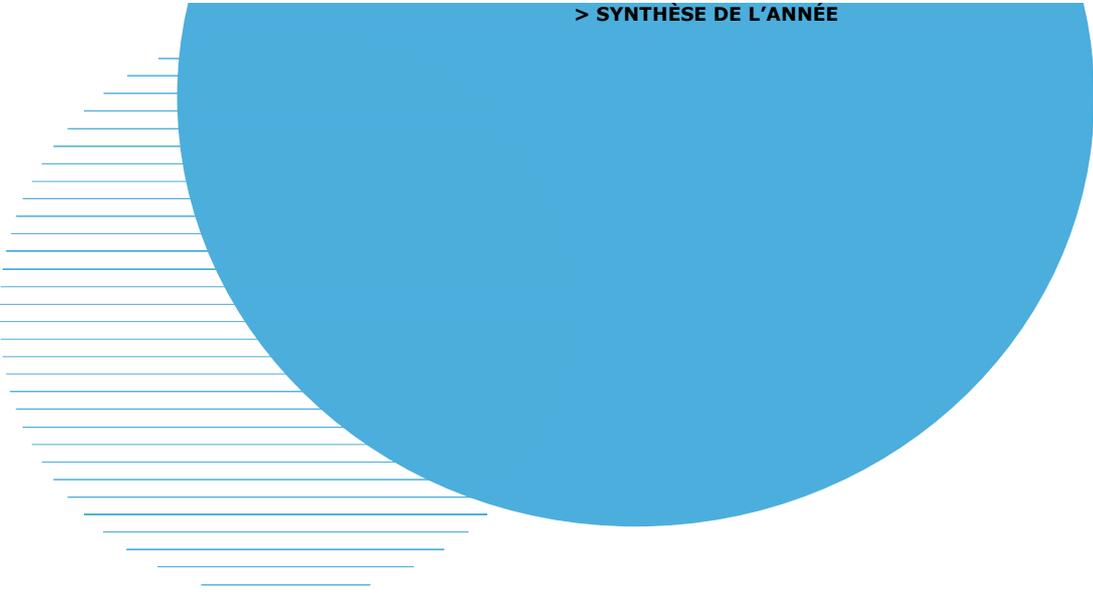




# SOMMAIRE

<b>SYNTHÈSE DE L'ANNÉE</b>	<b>5</b>
Bilan et Perspectives .....	7
Les chiffres clés .....	9
Les indicateurs de performance.....	10
<b>L'EXECUTION DU SERVICE</b>	<b>11</b>
Le contrat .....	13
La description du service.....	14
Recommandations sur l'évolution du service.....	17
L'activité du service.....	19
La tarification du service .....	36
<b>LES MOYENS DU DELEGATAIRE</b>	<b>43</b>
Présentation du centre des Yvelines.....	45
Prestations de services offertes aux clients.....	48
Le management qualité .....	55
Le developpement durable .....	56
<b>COMPTES DE LA DÉLÉGATION</b>	<b>59</b>
Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation.....	61
Les investissements contractuels.....	70
Les données financières .....	76
<b>ANNEXES</b>	<b>77</b>
Certificats qualité .....	79
La veille réglementaire.....	81





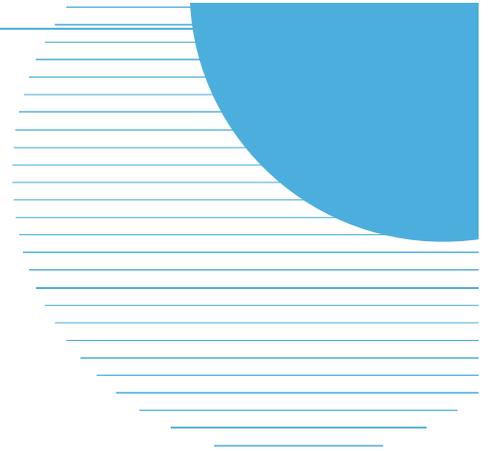
# SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

BILAN ET PERSPECTIVES .....	7
LES CHIFFRES CLÉS.....	9
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE .....	10





# BILAN ET PERSPECTIVES



## Bilan 2008

- > **Interventions sur le réseau suite à des fuites sur canalisations (22), sur branchements (28), sur bouches à clef (7) et robinets vannes (1).**
- > **76 interventions ont été réalisées en astreinte sur le réseau.**
- > **530 autres interventions ont été engagées suite à des sollicitations de clients.**
- > **Interventions diverses : entretien du stabilisateur de pression du Lycée International, et purges sur le réseau de la rue Forestière de la Pierre Poreuse et 2 avenue Général Dubail.**
- > **Renouvellement de 8 ml de canalisation place André Malraux, 456 ml rue Pereire et 200 ml rue André Bonenfant.**
- > **Déplacement de la canalisation sur la RN 13.**
- > **Renforcement de la canalisation rue de la Porte Dauphine sur 141 ml.**
- > **Nombre de compteurs remplacés : 313**
- > **Nombre de branchements plomb remplacés : 259 au total. Ce programme se poursuivra dans les prochaines années.**
- > **Réservoirs de St Germain en Laye :  
La réhabilitation des réservoirs de St Germain en Laye s'est poursuivie en 2008 avec la réalisation du cuvelage intérieur du réservoir ouest et l'étanchéité du chenal d'évacuation des Eaux Pluviales.**

Par ailleurs, le réservoir de St Germain en Laye a fait l'objet d'un rapport de préconisation quant à l'amélioration de la protection du site et le respect des règles de sécurité pour les opérateurs y travaillant. Il convient d'avancer sur ce dossier courant 2009.

- > **Réservoir de Fourqueux :**  
Une fuite a été diagnostiquée et réparée au pied du réservoir de Fourqueux en juillet 2008. Des travaux d'aménagement de la terrasse du réservoir et de sécurisation des accès au réservoir ont été effectués.
- > **Réservoir de Hennemont :**  
Des problèmes d'évacuation des eaux de vidange ont empêché la réalisation du lavage annuel du réservoir. Il convient de solutionner ce problème courant 2009.

## Perspectives

- > **En 2009, nous engagerons les travaux de renouvellement de la canalisation rue de Pontoise.**
- > **Mise en place d'un plan local d'alimentation de secours en cas de crise (forage Artésien). Des travaux seront à prévoir (75 à 200 k€). Ce service bénéficiant à la fois à la population de St Germain qu'à celles des villes voisines, une répartition des frais engagés est envisagée entre les collectivités au prorata de la population desservie.**
- > **Réservoirs : A l'image des propositions faites pour les réservoirs de Saint Germain en Laye, il convient de renforcer la protection des accès à l'eau des différents réservoirs du patrimoine de la ville (Hennemont, Fourqueux) dans le souci du maintien et de la préservation de la qualité de l'eau distribuée.**
- > **Analyse de la situation contractuelle de l'aqueduc de Retz (en liaison avec le syndicat de Feucherolles), dans la mesure où l'eau distribuée n'est pas potable, ni suivie en terme de qualité par les autorités sanitaires.**
- > **Nous recommandons le maillage de la canalisation rue de Pontoise avec la rue des Bons Enfants et la rue des Bucherons.**

# LES CHIFFRES CLES

**5 550** clients desservis au 31 décembre 2008, ce qui représente une augmentation de + 0,14 % par rapport à l'année 2007 (+ 8 clients actifs).

**2 730 225** m<sup>3</sup> d'eau consommés en 2008, soit une baisse globale de 1,12 % par rapport à 2007.

**85 %** de rendement de réseau en 2008

**3 220 845 m<sup>3</sup>** d'eau livrés au réseau en 2008.

**41 312** habitants dans la Commune de Saint Germain en Laye

**102 374 ml** de réseau gérés en 2008.

Votre contrat est principalement alimenté par

**l'usine de Flins-Aubergenville**

# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

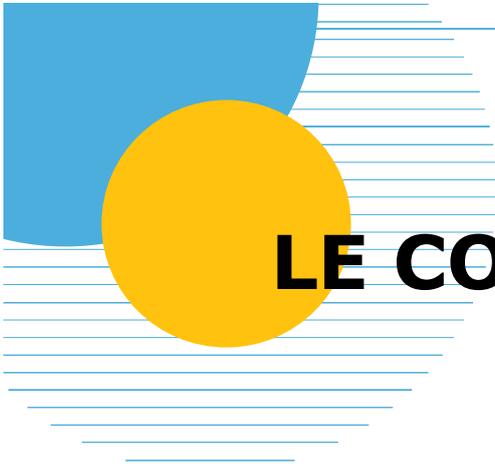
Thème	Indicateur	2008	Unité
<b>Indicateurs de performance</b>	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :		
	- la microbiologie	100	%
	- les paramètres physico-chimiques	100	%
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	60	
	Rendement du réseau de distribution	85	%
	Indice linéaire de pertes en réseau	13,13	m3/km/j
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,88	%
	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	80	%
	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,57	/ 1000 abonnés
	Taux de réclamations	0	/ 1000 abonnés
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	
	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année 2007	0,03	%
<b>Financement des investissements</b>	Nombre et % de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés en 2008	14,6	%
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 01/01/2009	71,1	%
<b>Actions de solidarité et de coopération</b>	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	2	
	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	0,00024	€/m3
Domaine	Indicateur	2008	2007
<b>Satisfaction des usagers</b>	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui
<b>Accès à l'eau</b>	Existence d'une CCSPL	Oui	Non
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui
<b>Certification</b>	Obtention ISO 9001 version 2000	Oui 27/04/2004	Oui 27/04/2004
	Obtention ISO 14001 des services du délégataire	Non	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui



# L'EXECUTION DU SERVICE

LE CONTRAT .....	13
LA DESCRIPTION DU SERVICE .....	14
RECOMMANDATIONS SUR L'EVOLUTION DU SERVICE .....	17
L'ACTIVITÉ DU SERVICE .....	19
LA TARIFICATION DU SERVICE .....	36





# LE CONTRAT

Le service public de production, traitement et distribution d'eau potable pour la **Commune de Saint Germain en Laye**, est délégué au Centre Régional des Yvelines Lyonnaise des Eaux.

## PRESENTATION DU CONTRAT

Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Durée (ans)	Objet
Contrat	01/01/1992	31/12/2021	30	Affermage service de l'eau potable

## LES ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES

Désignation	Date de prise d'effet	Objet
Avenant n°1	06/08/1997	- nouveau système de branchement - facture contrat - relève annuelle et facturation semestrielle
Avenant n°2	17/01/2001	modification dénomination du fermier



# LA DESCRIPTION DU SERVICE

## L'INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

**L'inventaire des biens du service est détaillé ci-après, en précisant les biens de retour et biens de reprise.**

- **Les biens de retour** : sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés ou réalisés par l'exploitant (CE, 23 mai 1962, Société financière d'exploitations industrielles, rec. CE, p.342).
- **Les biens de reprise** : sont ceux qui peuvent être repris par la collectivité en fin de contrat, moyennant un prix et sans que le fermier puisse s'y opposer. Le fermier est censé être propriétaire de ces biens pendant toute la durée du contrat et jusqu'à l'exercice effectif de son droit de reprise par la collectivité (TC, 2 décembre 1968, EDF, rec. CE, p.803, JCP 1969, n° 15908, note J. Dufau)

## ÉQUIPEMENTS ET GÉNIE CIVIL

Inventaire - Equipement et Génie Civil				
Type de site	Nom d'usage du site	Commune	Bien de retour/reprise	Capacité (m³)
Réservoir	Réservoir Fourqueux	Fourqueux	Bien de retour	4000
Ressource	Forage Artésien de Saint Germain	Le Pecq	Bien de retour	-
Réservoir	Réservoirs de Saint Germain	Saint Germain en Laye	Bien de retour	2x1025
Pompage-Relevage	Station de reprise d'Hennemont	Saint Germain en Laye	Bien de retour	-

## RÉSEAU

Longueurs du réseau de canalisations de distribution d'eau potable - km au 31/12/2008												
27	40	50	60	63	80	90	100	110	125	135	150	
80	541	154	7 425	2 430	2 982	236	20 582	1 802	8 620	2 402	25 201	
160	162	180	200	225	250	300	400	500	600	700	Bien de retour	
200	1 038	2 313	9 059	570	2 397	825	11 584	101	1 073	760	102 374	

## BRANCHEMENTS

Branchements - Répartition par nature		
Nature	Nombre au 31/12/2008	Bien de retour/reprise
Branchements	4 883	Bien de retour

## COMPTEURS

Répartition du parc compteurs par diamètre									
12 mm	15 mm	20 mm	30 mm	40 mm	60 mm	80 mm	100 mm	150 mm	Bien de reprise
28	4 134	742	292	225	75	26	21	7	5 550

## LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

### RÉSEAU

Au 31 décembre 2008, le linéaire total du réseau exploité est de 102 374 ml incluant les variations ci-dessous :

<b>Réseaux - Suivi des évolutions sur l'exercice 2008 - en ml</b>			
<b>Opération</b>	<b>Canalisations (ml)</b>	<b>+</b> <b>(ml)</b>	<b>-</b> <b>(ml)</b>
<b>Situation au 31/12/2007</b>	102 535		
Travaux neufs contractuels (extensions, renforcements)			
Renouvellements, renforcements	+ 33	1 610	- 1 577
Extensions financées par des tiers			
Remise gratuite par la collectivité			
Régularisation de plans	- 194		- 194
<b>Situation au 31/12/2008</b>	<b>102 374</b>	<b>1 610</b>	<b>- 1 771</b>

### ACCESSOIRES, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

<b>Branchements, compteurs - Suivi des évolutions sur l'exercice 2008</b>				
<b>Nature</b>	<b>31/12/2007</b>	<b>31/12/2008</b>	<b>Variation (nbre)</b>	<b>Variation (%)</b>
Branchements	4 869	4 883	14	0,29
Compteurs	5 539	5 550	11	0,20

Nombre de compteurs remplacés : 313



# RECOMMANDATIONS SUR L'EVOLUTION DU SERVICE

## ÉQUIPEMENTS ET GÉNIE CIVIL

### DESCRIPTION DE L'ÉTAT GÉNÉRAL DES BIENS

L'état général des installations permet leur exploitation dans des conditions satisfaisantes. Les accès aux installations sont en bon état. L'état du génie civil, des clôtures, des portails et des huisseries est correct. Les équipements de télésurveillance et l'ensemble des équipements électromécaniques sont en état normal de fonctionnement et d'exploitation.

Saint Germain en Laye - réservoirs :

- Cuvelage intérieur du réservoir ouest
- Etanchéité du chenal d'évacuation des Eaux Pluviales

Fourqueux – réservoir :

- Aménagement de la terrasse du réservoir
- Sécurisation des accès aux regards et au dôme

### TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

Le délégataire s'engage à réaliser en 2009 les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à ses obligations contractuelles.

### TRAVAUX À RÉALISER PAR LA COLLECTIVITÉ DÉLÉGANTE

Lancer les travaux de sécurisation du réservoir de Saint Germain en Laye. Cf. rapport « Accès et Protection du réservoir de stockage d'eau potable. Situation actuelle et proposition d'amélioration »

## RÉSEAUX

### TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

Le délégataire réalisera en 2009 le renouvellement de la canalisation rue de Pontoise.

Pour la période 2007-2013, Lyonnaise des Eaux renouvellera en moyenne 500ml de canalisation par an.

Dès 2014 et jusque la fin du contrat le rythme de renouvellement atteindra 1000ml/an en moyenne. Ainsi sur la période 2007-2021, 11,5 km seront renouvelés, soit 0,8 % environ du total, valeur cohérente au regard de l'état général du réseau aujourd'hui.

En outre, en 2013 Lyonnaise des Eaux et la ville confieront conjointement à un expert indépendant une mission d'évaluation de l'état du patrimoine enterré.

## BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

### TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

Le renouvellement des branchements en plomb sera poursuivi en 2009 afin de respecter la nouvelle réglementation soit le taux maximal admissible qui est de :

- . 25 microgrammes/litre jusqu'au 25/12/2013
- . 10 microgrammes/litre après cette date

Comme évoqué dans le courrier du 07/02/2007 au regard du retard pris sur ce programme, le programme de travaux de réhabilitation des branchements plomb pourrait dépasser 2013.

# L'ACTIVITE DU SERVICE

## LE BILAN HYDRAULIQUE

### NATURE DES RESSOURCES UTILISÉES



L'eau distribuée à la commune de Saint Germain en Laye est d'origine souterraine et provient des sites de production suivants :

- Usine du Pecq Croissy
- Usine de Flins-Aubergenville

### VOLUMES PRÉLEVÉS

Volumes prélevés par nature de ressources et par ressource (m3)						
	Nature de la ressource	2005	2006	2007	2008	Variation 2008/2007 (%)
Usine du Pecq Croissy	Eau souterraine	26 580 300	26 988 000	28 026 800	26 988 000	- 3,71
Usine de Flins-Aubergenville	Eau souterraine	29 612 277	30 872 699	26 523 096	25 400 234	- 4,23

## VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION

Volumés mis en distribution (m <sup>3</sup> )					
	2005	2006	2007	2008	Variation 2008/2007 (%)
Volumés produits	0	0	0	0	0
Volumés importés	3 259 283	3 273 107	3 190 781	<b>3 220 845</b>	+ 0,94
Volumés exportés	0	0	0	0	0
<b>Volumés mis en distribution</b>	3 259 283	3 273 107	3 190 781	<b>3 220 845</b>	+ 0,94

## VOLUMES CONSOMMÉS

Volumés consommés (m <sup>3</sup> )					
	2005	2006	2007	2008	Variation 2008/2007 (%)
Volumés comptabilisés	2 869 833	2 822 743	2 761 107	<b>2 730 225</b>	- 1,12

## RENDEMENT DE RÉSEAU ET INDICE LINÉAIRE DE PERTES

Rendement de réseau (%) et Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j)				
	2005	2006	2007	2008
Volumés mis en distribution	3 259 283	3 273 107	3 190 781	<b>3 220 845</b>
Volumés consommés	2 869 833	2 822 743	2 761 107	<b>2 730 225</b>
<b>Total des "Pertés en réseau"</b>	<b>389 450</b>	<b>450 364</b>	<b>429 674</b>	<b>490 620</b>
Linéaire du réseau de distribution (km)	101,9	103,00	102,54	<b>102,37</b>
<b>Indice linéaire de pertés</b>	<b>10,47</b>	<b>11,98</b>	<b>11,48</b>	<b>13,13</b>
<b>Rendement de réseau (%)</b>	<b>88</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>85</b>

## LE BILAN ANALYTIQUE

### MODALITÉS DES ANALYSES

« Les eaux destinées à la consommation humaine ne doivent pas contenir un nombre ou une concentration de micro-organismes, de parasites ou de toutes autres substances constituant un danger potentiel pour la santé des personnes .... » (Code de la Santé Publique -article R1321)

L'eau du robinet est l'aliment le plus contrôlé par les services de santé

54 paramètres de qualité de l'eau du robinet sont contrôlés dans le cadre de la nouvelle réglementation. Ils portent sur :

- la qualité organoleptique
- la qualité physico-chimique due à la composition naturelle des eaux
- les substances indésirables ou toxiques
- les pesticides et produits apparentés
- la qualité micro biologique



La fréquence des analyses du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par le code de la Santé Publique. La qualité de l'eau est contrôlée par la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales (DDASS), rattachée à la Préfecture et au Ministère de la Santé. Le contrôle qualité permet de vérifier la qualité physique, chimique et sanitaire de l'eau produite et distribuée.

De son côté Lyonnaise des Eaux exerce une auto surveillance permanente de la qualité de l'eau en laboratoire et par un contrôle continu des paramètres sensibles sur les usines de production et sur le réseau de distribution. Ainsi près de 100 capteurs permettent de suivre en temps réel la qualité de l'eau potable.

Nos programmes de contrôle analytique sont réalisés en concertation et en partenariat avec la DDASS.

## POUR BIEN COMPRENDRE LES RESULTATS DES ANALYSES DE CONTROLE DE L'EAU

Le Préfet communique régulièrement aux Maires les résultats relatifs à la qualité de l'eau distribuée, en des termes simples et compréhensibles par tout consommateur. Ces résultats font l'objet d'un affichage en mairie. La DDASS publie également annuellement un bilan qualité de l'eau distribuée dans chaque commune.

Ces éléments d'information sont également disponibles à tout moment sur le site [goutdeleau.com](http://goutdeleau.com).

<b>Le contrôle de qualité garantit la sécurité sanitaire de l'eau et permet au consommateur de boire de l'eau du robinet sans danger</b>	
<p><b>• MICROBIOLOGIE :</b></p> <p>Les normes en vigueur imposent une absence totale de germes pathogènes. En revanche, la présence en petite quantité de germes banaux est admise.</p>	<p><b>• LES PESTICIDES :</b></p> <p>La norme fixe aujourd'hui à 0.1µg/l la concentration maximale pour chaque substance et à 0.5µg/l la concentration totale en pesticides.</p>
<p><b>• LES NITRATES :</b></p> <p>Si le taux de nitrates dépasse 50mg/l, l'eau du robinet sera particulièrement contre-indiquée pour les nourrissons et les femmes enceintes ou qui allaitent.</p>	<p><b>• LE PLOMB :</b></p> <p>Depuis le 25/12/2003, les doses de plomb admises dans l'eau doivent tendre vers 25µg/l au lieu de 50µg/l précédemment.</p> <p>Cette norme sera portée à 10µg/l après le 25/12/2013, afin de renforcer le principe de précaution et pour protéger davantage les catégories de population les plus « vulnérables » : les jeunes enfants et les femmes enceintes.</p>
<p><b>• LA DURETE DE L 'EAU :</b></p> <p>La dureté de l'eau constitue l'indicateur de sa teneur en calcaire. Elle se calcule en degrés français (F°). Un degré français correspond à 4 mg de calcium ou à 2,4 mg de magnésium par litre d'eau. On distingue les eaux « douces » (moins de 15°F), « normales à dures » (de 15 à 35 °F) et « très dures » (plus de 35 °F).</p> <p>Le calcaire, c'est du calcium qui est nécessaire au corps humain. Sa présence dans l'eau est naturelle et n'a aucune conséquence négative sur la santé.</p>	<p><b>• LA TURBIDITE :</b></p> <p>La turbidité est la transposition scientifique de la transparence de l'eau. La norme au robinet du consommateur est fixée à 2 NFU.</p>

D'autres éléments sont également contrôlés pour compléter l'analyse de l'eau comme son pH, sa couleur, son odeur, sa transparence, ou sa composition minérale (sulfate, sodium), par exemple.

## NOMBRE D'ANALYSES

### Ressource

➤ Le Pecq/Croissy

Analyses de la Ressource		
	Contrôle sanitaire	Surveillance de l'exploitant
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	39	14
Physico-chimique	42	67
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>81</b>

➤ Flins/Aubergenville

Analyses de la Ressource		
	Contrôle sanitaire	Surveillance de l'exploitant
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	28	3
Physico-chimique	32	141
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>144</b>

### Centres de production

➤ Le Pecq/Croissy

Analyses de l'eau produite		
	Contrôle sanitaire	Surveillance de l'exploitant
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	58	74
Physico-chimique	61	74
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>148</b>

➤ Flins/Aubergenville

Analyses de l'eau produite		
	Contrôle sanitaire	Surveillance de l'exploitant
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	43	49
Physico-chimique	45	52
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>101</b>

Réseau de distribution

Analyses de l'eau distribuée		
	Contrôle sanitaire	Surveillance de l'exploitant
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	50	1
Physico-chimique	55	1
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>2</b>

**LA CONFORMITÉ DE L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉE**

Qualité de l'eau - Contrôle sanitaire			
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques	
Nombre de prélèvements	151	Nombre de prélèvements	161
Nombre de prélèvements non-conformes	0	Nombre de prélèvements non-conformes	0
<b>% conformité</b>	<b>100</b>	<b>% conformité</b>	<b>100</b>

## LE BILAN DE L'EXPLOITATION

### INTERVENTIONS SUR LES OUVRAGES DE PRODUCTION



La maintenance des équipements de production et de distribution réalisée par le Centre Régional des Yvelines est une activité planifiée qui s'appuie sur l'utilisation d'outils de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (Base GMAO). Cette base référence la description et la planification de plus de 8.000 opérations élémentaires réalisées en 2008 pour le suivi du bon fonctionnement des unités de production d'eau potable dans les Yvelines et le Val d'Oise.

Au cours de l'année 2008, Lyonnaise des Eaux a réalisé 99 opérations de maintenance sur les installations communales.

Les principales interventions de maintenance sur les unités de production et de transport de l'eau potable vers les réseaux de distribution sont indiquées ci-dessous :

Nature des interventions	
▪	Maintenance préventive des équipements tournants (pompes, forages, supprimeurs, compresseurs)
▪	Contrôle des équipements hydrauliques (vannes, compteurs et débits mètres, stabilisateurs, ventouses)
▪	Maintenance des systèmes de mesure et de détection d'intrusion, des équipements d'automatisme, des chaînes de mesures et de télétransmission, et des équipements de stockage et de dosage des réactifs
▪	Contrôle et maintenance des analyseurs en continu pour la surveillance de la qualité de l'eau de la ressource jusqu'au réseau de distribution
▪	Contrôles périodiques de sécurité (électricité, appareils de levage, équipements sous pression d'air, équipements de sécurité)
▪	Contrôle du bon état des structures de génie civil des ouvrages

Les équipements du télécontrôle, opérationnel 24h/24 font aussi l'objet d'une maintenance et d'un contrôle.

### EXPLOITATION DES RÉSERVOIRS

Nettoyages de réservoirs			
Désignation du site	Nombre de cuves	Capacité totale m <sup>3</sup>	Date du nettoyage
St Germain en Laye 1	1	1000	29 décembre 2008
St Germain en Laye 2	1	1000	29 décembre 2008
Fourqueux	1	4000	07 mai 2008
Hennemont	1	110	Reporté suite problème vidange

Le lavage annuel des bâches et des réservoirs est une obligation réglementaire du ministère de la santé. Le protocole de lavage est intégré dans le système de management de la qualité et de l'environnement du Centre Régional des Yvelines. Le lavage et la vidange des réservoirs sont mis à profit pour réaliser les travaux simples d'entretien du génie civil et des équipements internes.

## EXPLOITATION DES RÉSEAUX, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

Interventions distribution	
	2008
Fuites sur canalisations	22
Fuites sur branchements	28
Interventions sur bouches à clés	7
Interventions sur robinets vannes	1
Nombre d'interventions en astreinte sur le réseau	76

Par ailleurs, Lyonnaise des Eaux a procédé à la maintenance d'ouvrages équipant le réseau public d'eau potable.

- Stabilisateur de pression Lycée International Château d'Hennemont.
- Tous les deux mois, nous effectuons une purge sur le réseau rue Forestière de la Pierre Poreuse et au 2 avenue du Général Dubail.

### TRAVAUX NEUFS

	Nombre
Branchements neufs d'eau potable	19

### ASTREINTE

530 autres interventions ont été engagées pour répondre aux sollicitations de nos clients (fuites d'eau en regard, diagnostic de fuite, demande de renseignements sur le terrain, arrêts d'eau, demande de devis...).

## LE BILAN CLIENTS

### NOMBRE D'ABONNEMENTS

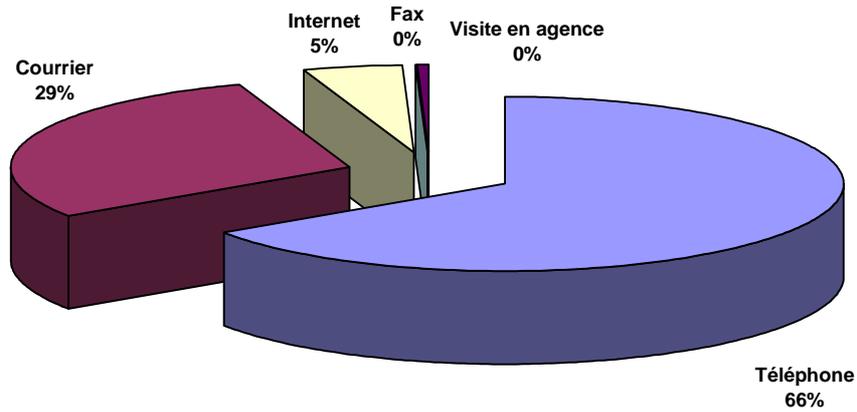
Nombre d'abonnements					
	2005	2006	2007	2008	Variation (%) 2007-2008
Abonnement. municipaux	167	169	172	<b>169</b>	- 1,74
Abonnement domestiques	5 364	5 316	5 321	<b>5 332</b>	+ 0,21
Abonnement industriels	48	49	48	<b>48</b>	0
Maraichers	1	1	1	<b>1</b>	0
<b>Total abonnements</b>	5 580	5 535	5 542	<b>5 550</b>	+ 0,14

### REPARTITION DES VOLUMES VENDUS PAR CATEGORIES DE CONSOMMATEURS

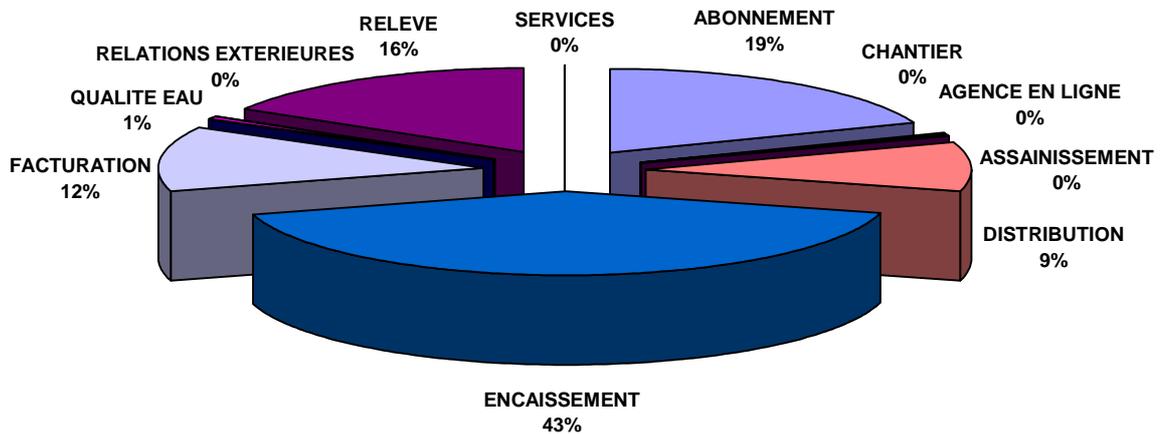
Volumés vendus (m <sup>3</sup> )					
	2005	2006	2007	2008	Variation (%) 2007-2008
Abonnement. municipaux	218 010	217 978	202 003	<b>223 358</b>	+ 10,57
Abonnement domestiques	2 459 868	2 236 806	2 212 299	<b>2 184 670</b>	- 1,25
Abonnement industriels	190 959	363 576	346 804	<b>322 161</b>	- 7,11
Maraichers	995	4 383	4	<b>37</b>	
<b>Total</b>	2 869 832	2 822 743	2 761 110	<b>2 730 226</b>	- 1,12

## CONTACTS CLIENTS

Typologie des contacts enregistrée en 2008 sur ST GERMAIN EN LAYE



Principaux motifs de contact enregistrés en 2008 sur ST GERMAIN EN LAYE



## ACTIVITE DE GESTION

Activité de gestion	
Nombre de relèves	1
Nombres de factures	11 550

### > Annonce de la date de passage du releveur

Depuis 2003, le Centre Régional des Yvelines a mis en place la distribution en boîtes aux lettres d'un document informant le client des dates de tournées dans la commune.

En 2006, pour certaines communes nous avons opté pour un envoi personnalisé par courrier les informant de la date de passage du releveur. Ce moyen de communication ayant rencontré un vif succès, il a été reconduit et élargi à d'autres communes sur l'année 2008.

A chacun de ses passages le releveur informe le client de son passage et matérialise ainsi le service rendu, en laissant une carte de compte rendu de relève faisant ainsi état de sa consommation et d'éventuelles anomalies.



### > Encarts factures

La chaîne d'édition des factures clients permet de pouvoir joindre à la facture du client des documents d'information complémentaires. Ainsi chaque année, est envoyé par ce vecteur, à tous les clients, le bulletin d'analyse de qualité de l'eau, réalisé par la DDASS. Il est aussi possible, à titre ponctuel d'envoyer un document d'information concernant la collectivité (avenant de contrat, modification de prix, informations diverses sur la collectivité).

## LES INDICATEURS CLIENTÈLE

### RELATION CLIENT

Relation client	
	2008
Taux de réclamations (%)	0
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	90 %
Satisfaction "Post Contact"	Oui
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	6,5 / 10
Pourcentage de clients buvant de l'eau du robinet	71 %

### LE BAROMETRE DE SATISFACTION CLIENT

Chaque année un baromètre de Satisfaction Clientèle est réalisé au niveau national par un organisme de sondage indépendant. En 2008, au national, 9004 questionnaires ont été administrés auprès de foyers de particuliers clients Lyonnaise des Eaux, dont 300 interviews dans les Yvelines. Cette enquête a été réalisée par téléphone au cours des mois de juin et juillet 2008 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres

#### 1 – METHODOLOGIE

En 2008, au national, 9004 questionnaires ont été administrés auprès de foyers de particuliers clients Lyonnaise des Eaux, dont 300 interviews dans les Yvelines. Cette enquête a été réalisée par téléphone au cours des mois de juin et juillet 2008 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres.

#### 2 - LA CONSOMMATION D'EAU DU ROBINET POUR LA BOISSON DANS LES YVELINES

En 2008, 71% des clients déclarent boire de l'eau du robinet régulièrement ou occasionnellement (76% au national, 66% en 2007).

L'eau du robinet continue de bénéficier en effet d'une bonne image auprès des habitants des Yvelines :

87% disent avoir confiance en l'eau du robinet (89% au national en 2008)

94% considèrent qu'elle est bien contrôlée (93% au national en 2008).

88% considèrent qu'elle est sûre (89% au national en 2008).

2008 confirme l'augmentation continue de la consommation d'eau du robinet comme eau de boisson, un phénomène observable depuis plusieurs années et notamment lié cette année à l'augmentation de la part des buveurs d'eau réguliers. A ce sujet, le Baromètre du CLEAU de 2008 a enregistré un écart de 11% avec les eaux en bouteille au profit de la consommation d'eau du robinet (vs un retard de 7% en 2007).

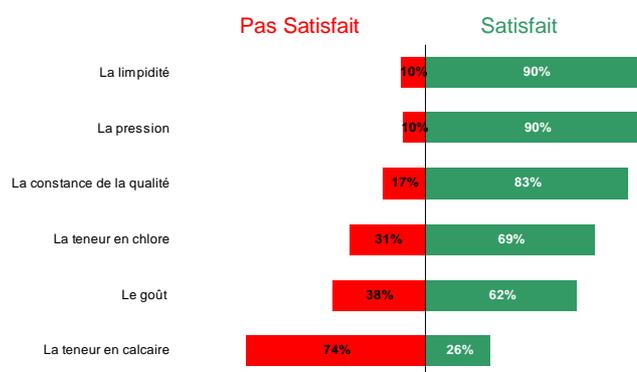
A noter que l'eau du robinet permet d'économiser environ 10 kg de déchets par an et par personne et coûte 100 à 300 fois moins cher que l'eau en bouteille.

### 3 - LA QUALITE DE L'EAU DU ROBINET DANS VOTRE REGION

Les buveurs réguliers ou occasionnels sont plus satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Ils donnent une note moyenne de satisfaction de la qualité de l'eau du robinet de : 7,1 / 10 (versus 6,7 / 10 pour l'ensemble des foyers).

La consommation régulière ou non de l'eau du robinet apparaît, comme en 2007, principalement liée :

- au goût qui reste un facteur de non consommation et d'insatisfaction, et apparaît en partie lié à l'insatisfaction à l'égard de la teneur en chlore
- à la présence de calcaire qui demeure le point le plus critiqué dans de nombreuses zones de distribution.

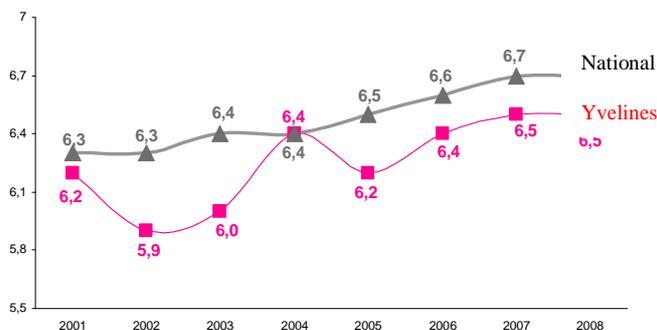


### 4 - LA QUALITE DES PRESTATIONS FOURNIES PAR LYONNAISE DES EAUX, UN AUTRE ELEMENT FONDAMENTAL DE LA SATISFACTION GLOBALE

#### 4.1 - SATISFACTION GLOBALE

Le niveau de satisfaction globale des clients particuliers se stabilise en 2008 avec une note de 6,5 / 10.

**Note moyenne sur 10**  
Écart significatif par rapport au National à partir de 0,2 point  
Écart significatif par rapport à la vague précédente à partir de 0,3 point



#### 4.2 - SATISFACTION SUR LES PRESTATIONS FOURNIES PAR LYONNAISE DES EAUX

	<b>Note moyenne sur 10 Yvelines 2008</b>	<b>Note moyenne sur 10 National 2008</b>
<i>Bases (nombre total de personnes interrogées)</i>	300	9 004
Facturation (clients directs)	<b>7,3</b>	7,2
Relevé des compteurs (clients directs)	<b>7,0</b>	7,1
Prix	<b>5,6</b>	5,5 *
Informations	<b>4,8</b>	5,1

\* Equivalent aux notes moyennes constatées pour les entreprises évoluant dans le secteur des services

La qualité des informations fournies aux habitants n'enregistre pas de gain de satisfaction. Cela reste donc un axe de progrès pour Lyonnaise des Eaux.

#### 5 - L'IMAGE DE LYONNAISE DES EAUX POUR SES CLIENTS PARTICULIERS DANS VOTRE REGION

L'image de Lyonnaise des Eaux auprès de ses clients est solide.

	<b>% Total D'accord Yvelines 2008</b>	<b>% Total D'accord National 2008</b>
<i>Bases (nombre total de personnes interrogées)</i>	300	9004
Sérieux	<b>92%</b>	93%
Inspire confiance	<b>88%</b>	87%
Dynamique	<b>79%</b>	81%
Est un organisme dont les choix et décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public	<b>82%</b>	80%
Transparent	<b>79%</b>	72%

## ENCAISSEMENT - RECOUVREMENT

Encaissement - Recouvrement	
	2008
Délai Paiement client (j)	18
Montant des créances > 6 mois (€)	0
Taux de créances > 6 mois (Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente) (%)	0,03
Créances irrécouvrables (€)	3 472,01
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,05
Nombre d'abonnés mensualisés	1 089
Nombre d'échéanciers	191

### • Moyens de paiement



Lyonnaise des Eaux met à la disposition de ses clients tous les moyens de paiement classiques (Paiement à nos guichets, par téléphone, sur l'Agence en Ligne, par Chèque, TIP (Titre Interbancaire de paiement), Carte Bleue, paiement par cash compte gratuit à la Poste, ou prélèvement automatique après facturation...)

La mensualisation séduit une grande partie de nos clients, à fin 2008 près de 30% des clients du Centre régional Yvelines avaient opté pour ce service.

### • Echéanciers

Dans certains cas particuliers (familles en difficulté, ou rencontrant temporairement des difficultés de paiement), Lyonnaise des Eaux peut proposer un échelonnement des paiements. Un échéancier est alors proposé au client pour l'aider à gérer le solde de sa dette.

## FONDS DE SOLIDARITÉ

Fonds de solidarité	
	2008
Nombres de demandes reçues	2
Montant des abandons de créances TTC (€)	353,27
Montant des abandons de créances Part fermière (€)	300
Montant du versement au fonds de solidarité (€)	653,27

- **FSL : Fonds Solidarité Logement**

Lyonnaise des Eaux porte un intérêt tout particulier à ses clients les plus démunis. L'entreprise agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public.

Un dispositif d'aide aux clients démunis de Lyonnaise des Eaux a été initié en 2000 dans le cadre d'une convention «Charte Solidarité Eau» signée avec le Ministère de l'emploi et de la solidarité, l'AMF et la FNCCR.

Aujourd'hui, le principe du guichet unique FSL (Fonds Solidarité Logement), instauré par la loi relative aux responsabilités locales d'août 2004, repose sur une gestion commune des différentes aides (téléphone, logement, gaz, électricité et eau).

Par cette action, Lyonnaise des Eaux renforce ses engagements, tant sur le plan financier pour aider au règlement des factures d'eau, que sur les volets de maintien du service public et de pédagogie vis-à-vis des personnes en difficulté. Ainsi, 47 dossiers FSL ont été traités sur l'année 2008, pour un abandon de créances de près de 8k€.

- **Surendettement**

Suite au décret d'application relatif au rétablissement personnel et à la réforme du surendettement paru en février 2004, Lyonnaise des Eaux répond aux demandes de la Banque de France sur certaines dettes clients. Ainsi, 26 dossiers de surendettement ont été traités sur l'année 2008.

## DÉGRÈVEMENTS POUR FUITE

Dégrèvement pour fuite	
	2008
Nombres de demandes de dégrèvement	13
Nombre de demandes acceptées	13
Volumes dégrévés (€)	10 352



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 Gestion clientèle prend en charge les demandes formulées par les clients : vérification des justificatifs de réparation de la fuite, traitement des dossiers de dégrèvement demandés aux tiers et émission des factures rectificatives.

Le Centre Régional des Yvelines a répondu ainsi en 2008 à près de 400 demandes de dégrèvements.

# LA TARIFICATION DU SERVICE

## PRÉSENTATION

### 1/ Qui définit le prix du service de l'eau et de l'assainissement ?



- En France, tous les services de distribution d'eau potable et d'assainissement sont des services publics. Ils sont placés sous la responsabilité des collectivités locales, qui en définissent le tarif dans le cadre de leur assemblée délibérante (conseil municipal, communautaire...).
- Ce prix couvre le prélèvement, la potabilisation et la distribution de l'eau aux consommateurs, ainsi que la collecte et la dépollution des eaux usées. À ce tarif, viennent s'ajouter des taxes de l'État et des redevances des Agences de l'eau, qui représentent 18 % de la facture d'eau.

### 2/ Comment ce prix est-il déterminé ?

- Le prix de l'eau et de l'assainissement est déterminé par la collectivité en fonction de facteurs géographiques et techniques, ainsi que du niveau de qualité et de performance de service choisi par les élus.
- La nature et la qualité de la ressource (eau souterraine ou de surface), la topographie des lieux (commune de plaine ou de montagne) ou encore les variations saisonnières de la population (communes touristiques) sont autant de facteurs qui influent sur le prix de l'eau.



## 5/ Comment se décompose la facture d'eau ?

La facture des services d'eau et d'assainissement se décompose en trois parties.



### → La production et la distribution d'eau potable

Elle correspond à la mise en œuvre du prélèvement de l'eau, de son traitement pour la rendre potable et de sa distribution – sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre – jusqu'au robinet du consommateur. Cette partie comprend une part fixe (abonnement) et une part variable, proportionnelle à la consommation d'eau.

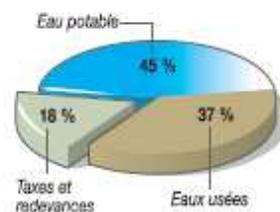
### → La collecte et le traitement des eaux usées

Elle correspond à la mise en œuvre de la collecte et du traitement des eaux usées avant leur rejet dans le milieu naturel. Elle peut comprendre une part fixe (abonnement) et une part variable, proportionnelle à la consommation d'eau.

### → Les taxes perçues pour le compte des organismes publics

Elles concernent principalement les Agences de l'eau, mais aussi l'État

Répartition du prix de l'eau en 2007



Source : rapport BIPE-FP2E, janvier 2008, 3<sup>e</sup> édition. Prix moyen FP2E.

## 6/ À qui sont versées les recettes des factures d'eau et d'assainissement ?

Le montant de la facture est réparti entre les trois acteurs des services de l'eau.

- **La collectivité**, seule ou au sein d'une structure intercommunale. C'est elle qui prend toutes les décisions nécessaires pour assurer le service de l'eau et qui investit en conséquence.
- **L'opérateur**, lorsque la collectivité a fait appel à un prestataire ou a délégué la gestion du service.
- **Les organismes publics** : les Agences de l'eau, l'État ou Voies navigables de France (VNF), qui aident à financer les investissements.

# 42%

C'est la part de la facture d'eau qui revient aux collectivités locales. 18 % reviennent à l'État et aux Agences de l'eau (redevances, taxes Voies navigables de France, TVA) et 40 % aux délégataires.

## LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

### TARIF

<b>VILLE DE SAINT GERMAIN EN LAYE</b>			
<b>EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU et DE L'ASSAINISSEMENT (Base 120 m<sup>3</sup>)</b>			
	<b>Prix HT 2008</b>	<b>Prix HT 2007</b>	<b>Variation %</b>
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			
<b>Part du délégataire</b>			
. Abonnement	33,52	32,40	3,46
. Consommation 120 m <sup>3</sup>	133,97	129,52	3,44
<b>Surtaxe Communale</b>	4,80	4,80	ns
<b>Organismes d'Etat</b>			
. Taxe sur les consommations d'eau	0,00	0,00	ns
. Agence de l'eau prélèvt.	13,78	12,50	10,17
. Voies navigables France	1,33	0,24	455,00
<b>T.V.A. à 5.5%</b>	10,31	9,87	4,42
<b>Sous total TTC eau</b>	197,70	189,33	4,42
<b>m<sup>3</sup> TTC</b>	<b>1,65</b>	<b>1,58</b>	<b>4,42</b>
<b>COLLECTE &amp; TRAITEMENT</b>			
<b>Part du délégataire</b>			
. Consommation 120 m <sup>3</sup>	10,74	9,02	19,02
<b>Part de la Collectivité</b>			
. redevance communale	12,48	12,24	1,96
. surtaxes syndicales	10,40	10,40	ns
. SIAAP	46,67	45,73	2,05
. modernisation des réseaux de collecte	33,24		ns
<b>T.V.A. à 5.5%</b>	5,56	3,58	55,08
<b>Sous total TTC assainissement</b>	119,09	80,98	47,05
<b>m<sup>3</sup> TTC</b>	0,99	0,67	47,05
<b>Lutte contre la pollution</b>	44,21	59,41	-25,59
<b>T.V.A. à 5.5%</b>	2,43	3,27	-25,59
<b>Soit le m<sup>3</sup> TTC</b>	<b>1,38</b>	<b>1,20</b>	<b>15,36</b>
<b>m<sup>3</sup> € TTC</b>	<b>3,03</b>	<b>2,77</b>	<b>9,14</b>
<b>EAU + ASSAINISSEMENT</b>			

## ÉVOLUTION DU TARIF DE L'EAU ENTRE 2007 ET 2008

Evolution des révisions de la tarification (EAU)		
	2008	2007
<b>Part du délégataire coefficient K</b>		
. Consommation 120 m <sup>3</sup>	1,39181	1,34557
. Abonnement	1,39181	1,34557



<b>SAINT GERMAIN-EN-LAYE</b>			code INSEE: 78551
			Nb.habitants: 38422
<b>Contrat EAU: VILLE DE ST GERMAIN EN LAYE</b>			du 09.11.00
concession			avenant n°2
prix révisé annuellement en décembre			31/12/2021
<b>ASSAINT. :</b>	<b>S.I.A DE LA BOUCLE DE LA SEINE</b>	affermage	Avenant n°2 du 26-02-08
	prix révisé au 1er décembre de chaque année		30/09/2009
	<b>S.I.A DE REGION DE ST GERMAIN</b>	affermage	Avenant n°2 du 20-11-07
	prix révisé au début de la période de consommation		13/03/2010
	Mis à jour le	20-nov-08	
Période de consommation du 01.06.2008 au 30.11.2008			Période de facturation n° : 08-02

FACTURATION EXERCICE 2008

Lots cyclades

SLR 01 001-002-003-004-005-006-007-008-009-010-011-012 - ...

SLR 01 099 Bel Air

SLR 02 110 Communaux + hôpital

SLR 05 300 Gros consommateurs

N° mois	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
N° période						08-01						08-02
R=relève												R
E=estimation						E						

DISTRIBUTION DE L'EAU	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	prix TTC
01 21 Part Lyonnaise des Eaux France					
prix de base valeur 30.04.91	0,8021 €	1,1164		5,5	0,0614
coef.révision K	1,39181				
02 01 Part de la ville de St Germain			0,0400	5,5	0,0022
06 01 Voies Navigables de France			0,0111	5,5	0,0006
Agence de l'eau Seine Normandie					
08 01 Préservation des ressources en Eau			0,1148	5,5	0,0063
<b>total eau</b>		1,1164	0,1659		0,0705
					<b>1,3528€</b>

COLLECTE TRAITEMENT EAUX USEES	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	prix TTC
03 01 Part Lyonnaise SIA BOUCLE (111)					
<b>Prix proraté jusqu'au 31/11/08</b>					
prix de base valeur 01.11.02	0,02010 €	0,0226		5,5	0,0012
coef.de révision K1	1,12301				
03 01 Part Lyonnaise SIA BOUCLE (111)					
<b>Prix proraté à partir du 01/12/08</b>					
prix de base valeur 01.11.02	0,02010 €	0,0234		5,5	0,0013
coef.de révision K1	1,16382				
03 02 Part Lyonnaise SIA reg.St.Germain (111)					
prix de base valeur 01.01.08	0,05957€	0,0661		5,5	0,0036
coefficient de révision K1	1,10901				
04 02 Part de la ville de St Germain (111-114)			0,1040		0,1040
04 12 Part du SIA de Sartrouville (114) (1)			0,1240	5,5	0,0068
04 32 Part Synd. Intercom.Boucle Seine (111)			0,0277	5,5	0,0015
04 62 Part Synd. Région de St Germain (111)			0,0590	5,5	0,0032
04 30 Part Synd.Agglo.Parisienne (111-114)			0,3889	5,5	0,0214
08 60 Lutte contre la pollution (111-114-113)			0,3684	5,5	0,0203
08 61 Modernisation des réseaux de collecte (111-114-113)			0,2770	5,5	0,0152
<b>total environnement (111)</b>	0,0895				0,0665
					<b>1,3810€</b>
<b>total environnement (114) SIA Sartrouville</b>		1,2623		0,0637	<b>1,3260€</b>
<b>PRIX DU M3 EAU ET ASSAINISSEMENT TTC :</b>					
			111 SIA de la Boucle et Rg St Germain		2,7338€
			114 SIA Sartrouville		2,6788€
			113 SIA région de l'Hautil (détail page 2)		3,0785€

(1) Prix proraté jusqu'au 30/06/08 à 0,0400 € et à partir du 01/07/08 à 0,1240 €

Variation prix Lyonnaise Eaux France	semestrielle	annuelle	observations
	06.08/12.08	12.07/12.08	
eau	1,76%	3,44%	
asst BOUCLE	3,54%	29,28%	Nv avenant
asst REG ST GERMAIN	3,93%	15,76%	Nv avenant
<b>Variation du prix du M³ T.T.C (111)</b>	0,96%	9,79%	
<b>Variation du prix du M³ T.T.C (113)</b>	0,88%	9,68%	
<b>Variation du prix du M³ T.T.C (114)</b>	4,33%	13,44%	

MLH

TARIF SAINT GERMAIN-EN-LAYE suite 20-nov-08

ABONNEMENT (PRIMES FIXES) EAU 01 51				COMPTEURS DIVISIONNAIRES 05 32			
Période du : 01.12.08 au 35.05.09 Facturées semestriellement d'avance coef.révision : <b>1,39181</b> taux TVA : 5,5				Période du : 01.12.08 au 35.05.09 Facturées semestriellement d'avance coef.révision : <b>1,39181</b> taux TVA : 19,6			
calibre cpteur	prix de base	prix révisé	prix TTC.	calibre cpteur	prix de base	prix révisé	prix TTC.
00-12-15m/m	12,04€	<b>16,76€</b>	17,68€	<b>droit de relève 09 16</b>			
20	14,18€	<b>19,74€</b>	20,83€	12-15m/m	6,02€	<b>8,38€</b>	10,02€
30	24,32€	<b>33,85€</b>	35,71€	20	7,09€	<b>9,87€</b>	11,80€
40	34,45€	<b>47,95€</b>	50,59€	30	12,16€	<b>16,92€</b>	20,24€
60	53,36€	<b>74,27€</b>	78,35€	<b>location-entretien des compteurs</b>			
80	71,73€	<b>99,83€</b>	105,32€	12-15m/m	6,02€	<b>8,38€</b>	10,02€
100	131,72€	<b>183,33€</b>	193,41€	20	7,09€	<b>9,87€</b>	11,80€
150	269,83€	<b>375,55€</b>	396,21€	30	12,16€	<b>16,92€</b>	20,24€
200	269,83€	<b>375,55€</b>	396,21€				

Redevance compteur radiorelevé quartier GRAMONT 05 33			
coef.révision	<b>1,17723</b>	prix révisé	
Prix de base en valeur au 31.12.00	<b>7,62 €</b>	<b>8,97 €</b>	9,46 €

Montant TTC d'une facture EAU et ASSAINISSEMENT pour 120 m³/an et cpteur de 15 m/m	code	20-nov-08	05-juin-08	26-nov-08	11-juin-07
		363,41€	359,69€	332,99€	325,24€

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES		M3 EAU Lyon.des E.	SURT.COM.	P. FIXES	ASSAINT.
SERVICES PUBLICS	OUI	Evolution suite renégociation	NON	tarif général	tarif général
BOUCHES DE LAVAGE *	OUI	Evolution suite renégociation	NON	NON	NON
EAU DE RETZ-CHAMBOURCY	OUI	prix de base: 0,4680€	NON	tarif général	NON
GOLF DE ST GERMAIN	OUI	eau de Retz : 0,4680€	NON	100 mm 01/01/99	tarif général
HAUTIL**	OUI	tarif général	tarif général	tarif général	OUI**

\* pour les bouches de lav. et arros.sans cpt. forfait semestriel de 350 m3. Inventaire 2008: 156

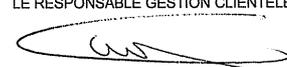
TARIF APPLIQUE AUX SERVICES PUBLICS DE LA COMMUNE					
Prix de base en valeur	<b>0,8021€</b>	/ M3	coef.révision:	<b>1,39181</b>	
02 01 Part ville de St Germain GRATUIT	<b>prix révisés</b>	<b>pour tiers</b>	<b>taux TVA</b>	<b>TVA</b>	<b>prix TTC</b>
01 21 Valeur de la consommation	1,1164		5,5	0,0614	<b>1,1778€</b>
01 09 Bouches de lavage N° client:111776	1,1164		5,5	0,0614	<b>1,1778€</b>

TARIF EAU DE RETZ (appliqué sur CHAMBOURCY) et GOLF DE ST GERMAIN					
Prix de base en valeur 30.04.91	<b>0,4680€</b>	/ M3	coef.révision:	<b>1,39181</b>	
01 24 Valeur de la consommation	<b>prix révisés</b>	<b>pour tiers</b>	<b>taux TVA</b>	<b>TVA</b>	<b>prix TTC</b>
	0,6514		5,5	0,0358	<b>0,6872€</b>

TARIF APPLIQUE AUX CLIENTS RACCORDES SUR L'HAUTIL** (code Assainissement 113)					
Prix de base au 01/06/06	<b>0,19987 €</b>	Coefficient de révision :		<b>1,04291</b>	
(actu 1 mois avant période de consommation)					
	<b>prix révisés</b>	<b>pour tiers</b>	<b>taux TVA</b>	<b>TVA</b>	<b>prix TTC</b>
03 03 Part Lyonnaise SIA reg de l'Hautil	0,2084		5,5	0,0115	<b>0,2199</b>
04 01 Part de la ville de Poissy		0,2177			<b>0,2177</b>
04 63 Part Synd Région de l'Hautil		0,1866	5,5	0,0103	<b>0,1969</b>
04 30 Part Synd. Agglo. Parisienne		0,3889	5,5	0,0214	<b>0,4103</b>
08 60 Lutte contre la pollution		0,3684	5,5	0,0203	<b>0,3887</b>
08 61 Modernisation des réseaux de collecte		0,2770	5,5	0,0152	<b>0,2922</b>
<b>total environnement (113) SIA HAUTIL 7 cits</b>		<b>1,4386</b>		<b>0,0787</b>	<b>1,7257 €</b>

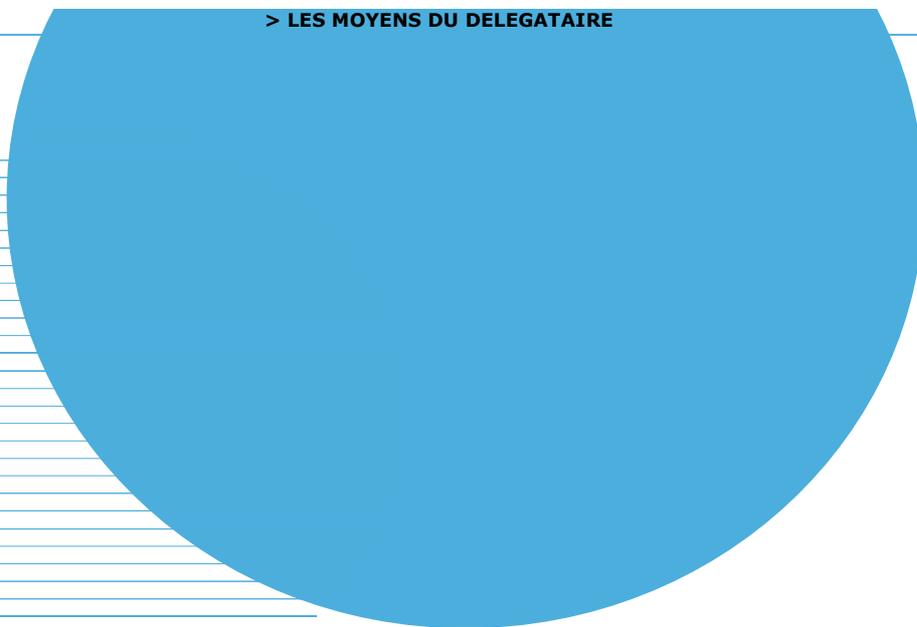
REGLT. DU SERVICE	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	GARANTIE FUITE
N° 97-01 03-04 A 04-04 A	OUI	NON	OUI Règle : réduction égale à 25 % sur part première du volume perdu par fuite 02 01 dégrèvement 25% mais courrier si montant > 500 € 04 02 dégrèvement permanent sur totalité volume perdu 04 12 accord permanent 04 32 accord permanent 04 62 dégrèvement permanent 04 63 dégrèvement permanent

LE RESPONSABLE GESTION CLIENTELE



MLH





# LES MOYENS DU DELEGATAIRE

LA PRESENTATION DU CENTRE DES YVELINES.....	45
PRESTATIONS DE SERVICE OFFERTES AUX CLIENTS .....	48
LE MANAGEMENT QUALITÉ.....	55
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE .....	56



# PRESENTATION DU CENTRE DES YVELINES

## L'ORGANISATION DU CENTRE REGIONAL

Implanté dans les Yvelines depuis 1924, le Centre Régional des Yvelines assurait alors la distribution de l'eau dans les communes du Vésinet, de Chatou et sur la rive droite du Pecq. Aujourd'hui son activité s'étend dans plusieurs départements : les Yvelines principalement, mais aussi les Hauts-de-Seine, le Val d'Oise et l'Eure.

Le Centre Régional des Yvelines est l'un des 29 centres régionaux de Lyonnaise des Eaux. Il fait partie de la délégation Ile-de-France/Centre.

## LE CENTRE REGIONAL DES YVELINES DE LYONNAISE DES EAUX EN CHIFFRES (DEC 2008)

Eau potable	Assainissement
<p>Production :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 95 millions de m<sup>3</sup>/an</li> <li>- 12 usines de production</li> </ul> <p>Distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 916 km de réseau de distribution</li> </ul> <p>Population desservie :</p> <p>1 500 000 habitants dont 410 000 en direct et 1 000 000 desservis par l'intermédiaire d'autres distributeurs d'eau</p> <p>Clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90 300 clients</li> </ul> <p>Contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 63 communes partenaires</li> <li>- 42 contrats</li> </ul> 	 <p>Traitement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 11,7 millions de m<sup>3</sup>/an</li> <li>- 18 stations d'épuration</li> <li>- 101 postes de relèvement</li> </ul> <p>Collecte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 140 km de réseau</li> </ul> <p>Population concernée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 511 300 équivalents habitants</li> <li>- 107 000 clients desservis</li> </ul> <p>Capacité de traitement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 300 000 équivalents habitants</li> </ul> <p>Contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 72 communes partenaires</li> <li>- 30 contrats</li> </ul>

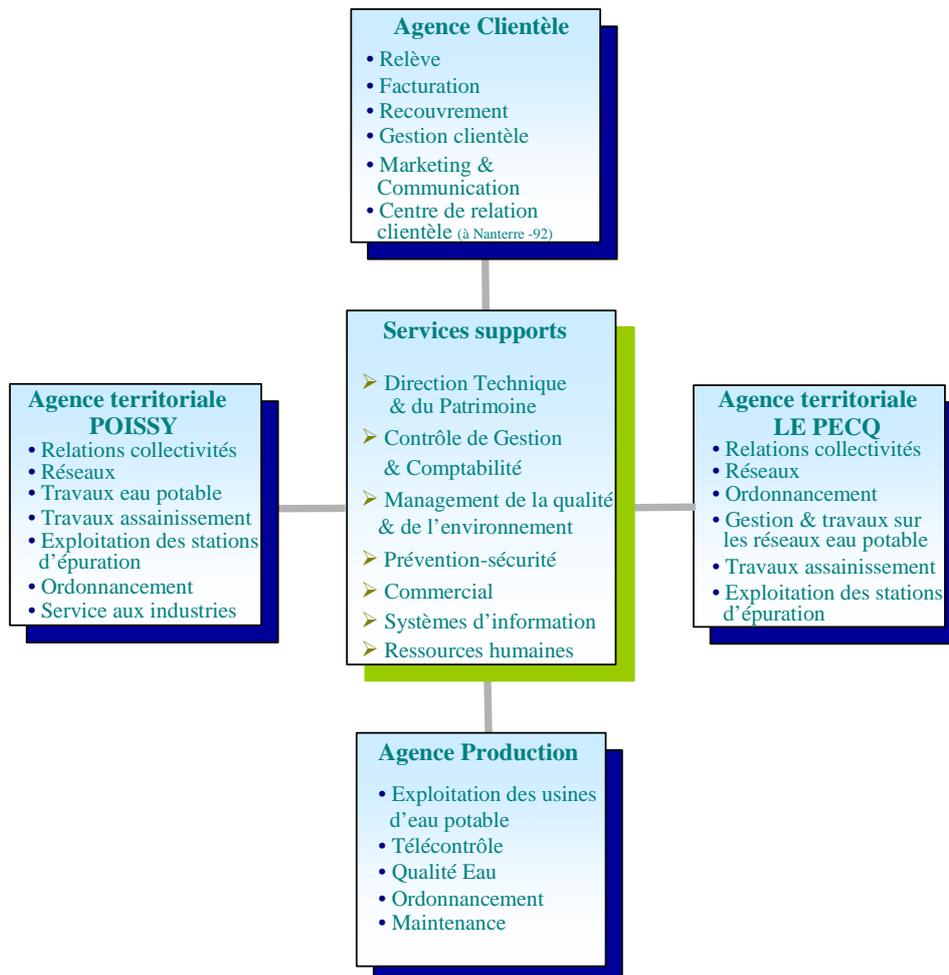
## UNE ENTREPRISE PRIVEE AU SERVICE DU PUBLIC



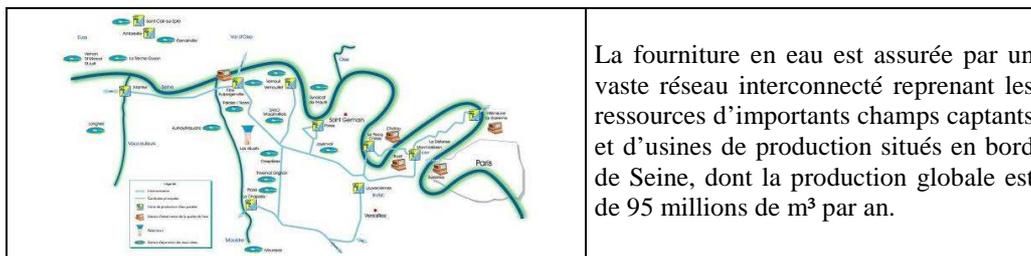
L'activité du Centre Régional des Yvelines est assurée par près de 270 professionnels, formés aux techniques les plus avancées dans les domaines de l'eau, de l'assainissement et de la relation client. Ces spécialistes sont toujours prêts à intervenir de jour comme de nuit, 365 jours par an. Tous s'engagent quotidiennement auprès des collectivités, des clients industriels et des consommateurs tant sur la qualité de l'eau que sur l'excellence des services.

Le Centre Régional des Yvelines s'articule autour de deux agences territoriales basées au Pecq et à Poissy, d'une agence production d'eau potable et d'une agence clientèle. Cette structure s'appuie sur des services supports tels que : la direction technique et du patrimoine, la cellule commerciale, les ressources humaines, le management de la qualité et de l'environnement, le contrôle de gestion, la prévention sécurité, l'informatique technique et de gestion.

## ORGANIGRAMME FONCTIONNEL



## SECURITE DE L'APPROVISIONNEMENT ET QUALITE DE L'EAU



La fourniture en eau est assurée par un vaste réseau interconnecté reprenant les ressources d'importants champs captants et d'usines de production situés en bord de Seine, dont la production globale est de 95 millions de m<sup>3</sup> par an.

Le Centre Régional des Yvelines présente deux atouts :

- Il gère deux installations de réalimentation artificielle de la nappe phréatique sur les champs captants du Pecq-Croissy et de Flins-Aubergenville. L'eau puisée directement ou indirectement (procédé bio) dans la Seine est épurée puis vient réalimenter la nappe par filtration naturelle dans des bassins spécialement aménagés. Cet apport d'eau de bonne qualité permet de maintenir en permanence le potentiel de la nappe phréatique exploitée, tant sur le plan quantitatif que qualitatif.
- Il gère un réseau de canalisations entièrement interconnectées. Les unités de production sont reliées entre elles et aux réseaux d'autres distributeurs par des canalisations de transport de gros diamètre. Ce réseau garantit une grande sécurité dans la distribution d'eau par la diversité des ressources mises en commun.

La conjonction de ces éléments contribue à la sécurité de l'approvisionnement et à la qualité de l'eau distribuée aux consommateurs des Yvelines, notamment en période de sécheresse.

De plus, notre Société bénéficie de l'appui et de la technicité des centres d'expertise du Groupe Suez-Environnement (centre de recherche – CIRSEE -, bureaux d'études, laboratoire d'analyse à la pointe de la technologie, dont le Lab'Eau agréé COFRAC). Tous les domaines liés à l'eau et à l'environnement sont couverts : ressources en eau, traitement et qualité eau potable, collecte et traitement de dépollution eaux usées et pluviales, boues et déchets, automatismes et informatique avancée.

Si nécessaire, le Centre peut également faire appel à tous les moyens logistiques et organisationnels dont dispose le groupe SUEZ Environnement.

## UNE SURVEILLANCE 24H/24 DE L'APPROVISIONNEMENT



La totalité des ouvrages de production et de transport est entièrement automatisée et pilotée 24 heures sur 24 par un centre de télécontrôle régional basé au Pecq. Le centre de télécontrôle (ou dispatching), est équipé des technologies les plus récentes dans le domaine des télécommunications et permet de surveiller le remplissage des réservoirs et d'ajuster la production de manière à garantir la continuité de la distribution d'eau potable sur l'ensemble des communes de la Région.

En cas d'anomalie sur le réseau ou de pollution de la ressource, le dispatching peut prendre des initiatives :

- déclencher les interventions d'urgence des équipes d'astreinte 24h sur 24
- commander les usines à distance
- activer les différentes interconnexions possibles avec d'autres ressources de Lyonnaise des Eaux ou d'autres distributeurs.
- continuer à alimenter une zone affectée à partir d'autres ouvrages en garantissant une qualité de l'eau irréprochable.
- Un n° de téléphone d'urgence est mis à la disposition des collectivités, permettant ainsi de joindre nos services 24 heures/24. Cette ligne "bleue" n° 01.30.15.18.18 "urgence élus et collectivités" est accessible, la nuit et le week-end.

Le Centre de Relation Clientèle est plus particulièrement réservé aux consommateurs.

# PRESTATIONS DE SERVICES OFFERTES AUX CLIENTS

## • « L'AGENCE EN LIGNE »



Pour répondre aux attentes de ses clients consommateurs et aux évolutions de leurs modes de vie, le Centre Régional Yvelines a lancé en avril 2005 son agence clientèle en ligne, accessible directement par le site Internet de Lyonnaise des Eaux : [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr).

Ce service simplifie la vie des clients en leur offrant la possibilité d'entrer en contact avec nous, quand ils le souhaitent 24h/24 7j/7.

En 2008, plus de 5700 connections ont permis à nos clients internautes de réaliser eux mêmes des transactions sur l'Agence en Ligne.

## • CENTRE D'APPELS : L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

Notre Centre de Relation Clientèle, basé à Nanterre est en charge de la relation clientèle par téléphone. Plus de 25 téléconseillers sont à l'écoute de nos clients du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 13h00.

En 2008, près de 76 000 clients des Yvelines ont eu un ou plusieurs contact(s) téléphonique(s) avec notre Centre d'appels. Le taux de service moyen annuel se situe à 90%.

**POUR CONTACTER VOTRE AGENCE**

En ligne  
[www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

Par téléphone

**N° Azur 0 810 825 810** PREX D'UN APPEL LOCAL

du lundi au vendredi de 8 h 00 à 19 h 00 et le samedi de 8 h 00 à 13 h 00

En cas d'urgence 24 h/24

**N° Azur 0 810 824 824** PREX D'UN APPEL LOCAL

STICK/BR/ULDEF/09

• **MAGAZINE CONSOMMATEURS : « L'EAU ET VOUS »**

Le magazine “l’Eau & Vous” diffusé à l’ensemble des clients directs et indirects, répond à leur forte attente en matière d’information.

Le magazine instaure ainsi une relation de confiance et de proximité, de par la nature locale des informations apportées. Le magazine a été diffusé au printemps 2008.



Il est également mis à disposition des internautes une Newsletter via le site internet « leauetvous.fr »



• **DOCUMENTS CONSOMMATEURS :**

Lyonnaise des Eaux souhaite communiquer au maximum avec ses clients en les informant régulièrement, sur le service de l’eau dans son ensemble, l’eau du robinet, ses qualités, sa provenance, et faire connaître l’éventail de services mis à la disposition du client...

➤ **ACCUEIL NOUVEAU CLIENT**

Chaque nouveau client reçoit, dans les 5 jours suivant son arrivée, un livret d’accueil comportant : sa facture contrat, le règlement de service qui lie Lyonnaise des Eaux à sa collectivité, « votre Eau mode d’emploi » (brochure de 12 pages) « l’Eau dans les Yvelines » (information locale sur la provenance, la composition, le traitement et la qualité de l’eau)



➤ **DEPLIANTS SUR L'EAU**

Toujours dans l'optique d'améliorer son information aux consommateurs, Lyonnaise des Eaux tient à leur disposition différents prospectus :

- « L'eau du robinet de la nature jusqu'au robinet »
- « Mieux comprendre votre consommation »
- « Le raccordement au réseau d'assainissement »
- « L'installation d'assainissement collectif »

Ces dépliants sont diffusés lors d'animations de proximité, ou sur demande.



• **OFFRES DE NOUVEAUX SERVICES**

➤ **LIBERT'EAU : UN NOUVEAU SERVICE POUR NOS CLIENTS PARTICULIERS**



Libert'Eau est un nouveau service proposé à nos clients-consommateurs. En utilisant la technologie de la Radio relève, Libert'Eau offre plus de service : relevé des compteurs à distance (et donc sans présence nécessaire du client), garantie de facturation au réel consommé, détection d'anomalies. Ce service est vendu sous forme d'abonnement mensuel.

➤ **AGENCE PRO : UN NOUVEAU SERVICE DEDIE AUX CLIENTS PROFESSIONNELS**



Grâce au site [www.votreagencepro.com](http://www.votreagencepro.com), les professionnels de l'immobilier, ou tout autre gros consommateurs (professionnels de la santé, industriels..) peuvent accéder à un espace de gestion en ligne privilégié, moyennant un abonnement mensuel, et consulter l'ensemble des informations de leur parc compteurs (Bilan de consommations, historiques, téléchargement de factures...).

Cette offre est déclinée en plusieurs Pack :

Pack Pro 1 : accès au site Web pour suivi des compteurs généraux et interlocuteur privilégié

Pack Pro1.5 accès au site Web pour suivi des compteurs généraux en radio relève et interlocuteur privilégié

Pack pro 2.0 : accès au site Web pour suivi des compteurs généraux en télé relève et interlocuteur privilégié

Pack Pro 3.0 : accès au site Web pour suivi des compteurs généraux et divisionnaires en télé relève et interlocuteur privilégié

Afin de répondre aux attentes de nos gros clients, nous avons mis en place une « cellule Gros consommateurs », avec un interlocuteur et un n° de téléphone unique (sans avoir à passer par notre centre d'appels), à l'écoute, et disponible pour proposer ces différentes offres.

Nous rencontrons ces clients chez eux, ou les convions chez nous pour des visites de site (usines, stations d'épuration, Coulée Verte) afin de les informer plus précisément sur le cycle de l'eau et les services proposés. Nous participons également à des Salons de l'Immobilier, pour aller à la rencontre de nos clients.



- **ANIMATIONS**

- **SITE INTERNET WWW.GOUTDELEAU.COM**

Soucieux en permanence de la qualité de l'eau dans les Yvelines, nous avons lancé en 2006, à l'occasion de la Journée Mondiale de l'eau un baromètre client, par internet, afin de récolter les avis réguliers de notre clientèle sur sa perception de la qualité et du goût de l'eau.

Des goûteurs d'eau volontaires répartis sur les communes distribuées par le centre Régional des Yvelines, goûtent l'eau à leur domicile et transmettent leurs observations sur le site [www.goutdeleau.com](http://www.goutdeleau.com). Les données sont analysées par les experts Qualité du centre, qui restituent les résultats aux goûteurs d'eau.

Des modifications pourront ainsi être apportées au traitement de l'eau dans les usines de production, mais aussi dans le circuit de distribution.

Les goûteurs d'eau volontaires reçoivent une formation à l'analyse des goûts de l'eau. On dénombre actuellement plus de 120 goûteurs d'eau inscrits. Ces clients sont régulièrement conviés à des réunions et des visites de sites (Usines, châteaux d'eau, Station d'épuration, Coulée Verte).



- **BARS A EAUX**

Lors de la Journée mondiale de l'eau, la Semaine du développement durable, la Journée de l'environnement, les Journées du Patrimoine, ou tout simplement lors d'animations organisées par une collectivité partenaire, nous proposons des animations grand public sous forme de bar à Eaux. L'objectif est, dans une ambiance conviviale, de faire découvrir aux consommateurs « l'eau du robinet bonne à boire » et de pouvoir répondre à toutes leurs questions.



- **PEDAGOGIE ET SENSIBILISATION DES SCOLAIRES :**

Lyonnaise des Eaux, dans sa politique d'engagement dans le développement durable tient à inculquer l'importance de l'eau et la protection de l'environnement aux jeunes. Le Centre régional des Yvelines se mobilise chaque année dans des animations scolaires.

- **LES CHEMINS DE L'EAU**

Les « Chemins de l'Eau » est une action pédagogique, organisée en juin de chaque année avec les classes de certaines de nos collectivités partenaires.

Pour la 6<sup>o</sup> édition des « chemins de l'eau », nous avons participé, en 2008, aux cotés du Club de Triathlon de Poissy, à l'organisation d'un triathlon scolaire pour 230 enfants de Poissy, avec un stand d'information et des animations pédagogiques sur l'eau et l'environnement.

Raphaëlla Le Gouvello était la marraine de l'événement et a pu, de par son expérience, faire partager sa passion pour l'environnement et le développement durable.



➤ **ROBINET FONTAINE DANS LES ECOLES**

En 2008, Lyonnaise des Eaux a lancé en partenariat avec l'INC (Institut National de la Consommation) une vaste campagne de sensibilisation sur l'eau du robinet, destinée aux enfants des écoles primaires, à leur professeur et leurs parents.

A cette occasion, une convention a été signée avec la commune de Saint Germain en Laye pour l'installation de 20 robinets-fontaine dans les Ecoles primaires. Il s'agit de promouvoir un accès convivial à l'eau du robinet grâce à la diffusion d'un kit pédagogique ludo-éducatif.



➤ **CLASSES D'EAU**

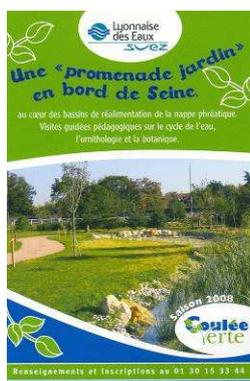
Lyonnaise des Eaux sensibilise les enfants des Ecoles aux bienfaits de l'eau et au respect de l'environnement, en intervenant régulièrement en classe, ou en organisant des visites de site

Sur l'année scolaire 2007-2008 c'est ainsi plus 2 700 enfants qui ont été touchés par une de nos actions de sensibilisation : intervention en classes (construction du pays de l'eau, tour de l'école), visites de la Coulée Verte ou de station d'épuration.

• **LA COULEE VERTE : VITRINE DE LA BIODIVERSITE**

➤ **VISITES ET ANIMATIONS**

La Coulée Verte se situe au cœur des bassins de réalimentation artificielle de la nappe phréatique du Pecq-Croissy. Elle a été créée sur un concept de « promenade jardin » par Lyonnaise des Eaux, et inaugurée en juin 2006 par Nelly Olin, alors Ministre du développement durable. Elle constitue un parcours pédagogique de sensibilisation à la préservation de l'environnement : les visiteurs peuvent y découvrir, à partir d'observatoires et de panneaux mis à leur disposition, le cycle de l'eau, la flore présente sur le site et les espèces d'oiseaux migrants en bord de Seine, et assister à des visites guidées menées par des ornithologues professionnels de la Ligue Pour la Protection des Oiseaux et des experts du cycle de l'eau. La Coulée Verte, véritable patrimoine naturel, s'adresse à tout public.



La Coulée Verte illustre la volonté de Lyonnaise des Eaux d'améliorer le cadre de vie des riverains de la boucle de la Seine et son engagement en faveur du développement durable.

➤ **CONFERENCES**

Ce cadre exceptionnel a été tout naturellement choisi le samedi 4 octobre 2008, pour organiser une conférence sur “la Biodiversité et la protection de la ressource en eau”, animée par Allain Bougrain-Dubourg, président de la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO) et Bernard Rousseau, responsable des politiques eau de France Nature Environnement (FNE). Allain Bougrain-Dubourg a évoqué l’importance de la biodiversité pour l’homme, les enjeux actuels, le rôle des associations et de la place de la biodiversité dans le cadre du Grenelle de l’environnement. Bernard Rousseau, président de la FNE, est intervenu sur l’importance et le rôle de la biodiversité dans les milieux aquatiques, le bon état écologique de l’eau, la dégradation des milieux et les efforts de préservation. Cette conférence-débat a attiré plus de 400 personnes sur le site





# LE MANAGEMENT QUALITE

## POLITIQUE QUALITE, SECURITE & ENVIRONNEMENT

La politique du Centre Régional des Yvelines s'inscrit dans la démarche de développement durable lancée par Lyonnaise des Eaux.

L'entreprise a vocation à protéger l'environnement, à améliorer en continu la qualité des produits et services qu'elle fournit, à satisfaire ses clients et les aider en cas de besoin ou de difficulté, et à assurer le bien-être de ses collaborateurs dans leur travail.

Pour atteindre ses Ambitions, le Centre Régional des Yvelines s'engage à :

- Garantir la qualité du produit aux consommateurs par l'établissement d'un système d'auto-contrôle qui découle de l'analyse du processus de fourniture d'eau potable.
- Protéger l'environnement par la diminution de l'impact de notre activité de services sur le milieu récepteur, en particulier via la prévention des pollutions, l'amélioration de la gestion de la ressource en eau, l'amélioration de la qualité des eaux de rejets, le respect de la législation et les réglementations environnementales.
- Accroître la qualité de service apportée aux clients par une amélioration permanente de notre organisation, et par l'amélioration des compétences des collaborateurs.
- Préserver l'intégrité physique de chaque collaborateur par :
  - une démarche de prévention des risques, en s'appuyant en particulier sur des audits et en mettant en œuvre des actions d'amélioration (une Charte de la Prévention-Sécurité existe dans l'entreprise).
  - l'implication de chaque agence dans la réalisation d'un plan d'actions annuel lui permettant de réduire ses risques spécifiques.
  - En étant exemplaire dans l'organisation de la sécurité des entreprises extérieures.

Chaque collaborateur agit au quotidien de façon responsable et met tout en œuvre pour fournir aux clients la qualité de service qu'ils demandent, en assurant sa propre protection, celle d'autrui et en respectant le milieu environnant dans lequel il travaille.

Cette amélioration en continu s'inscrit dans le cadre d'une certification ISO 9001 de l'ensemble des services de l'entreprise et la certification ISO 14001 du système de production d'eau potable du Pecq-Croissy, de Flins-Aubergenville et de Vernouillet, usine du Syndicat Intercommunal d'Eau et d'Assainissement de Verneuil-Vernouillet.

En certifiant ISO 14001 ses systèmes de production d'eau potable, le Centre Régional des Yvelines affirme sa volonté d'exercer son activité en préservant l'environnement. Il met en œuvre son Système de Management Environnemental conformément à la norme internationale ISO 14001 et s'engage ainsi à minimiser les impacts générés par ses activités dans le respect de la réglementation (maîtrise des déchets, prévention des pollutions et des situations d'urgence).



# LE DEVELOPPEMENT DURABLE

**Une entreprise citoyenne et socialement responsable qui contribue au développement durable des territoires**

## INTRODUCTION

### **LYONNAISE DES EAUX, UN ACTEUR AU CŒUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE**

La délégation du service de l'eau et de l'assainissement confère à Lyonnaise des Eaux 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.

Issus d'un travail collectif de concertation avec les parties prenantes internes et externes de l'entreprise, 12 engagements ont été pris par Lyonnaise des Eaux. Ils traduisent sa responsabilité autour de 3 dimensions :

- Préserver et respecter la ressource en eau, car elle est un besoin essentiel à la vie et au développement ;
- Etre un partenaire local du développement des territoires, car notre ancrage local nous permet de contribuer à l'emploi et à l'amélioration du cadre et de la qualité de vie ;
- Dialoguer et agir avec tous nos publics, car il n'y a de bonnes décisions que concertées.

## UNE VÉRITABLE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

### NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

La protection des ressources en eau, la dépollution des eaux usées avant leur rejet dans le milieu naturel, la valorisation des boues d'épuration, sont au cœur de notre activité.

Notre ambition aujourd'hui est de contribuer à la réflexion sur la protection de l'environnement, de jouer un rôle de conseil auprès des Collectivités et des industriels, d'imaginer de nouvelles solutions techniques.

### 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 et de l'assainissement.

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 et de l'assainissement.

### 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.

## UNE POLITIQUE AMBITIEUSE ET VOLONTARISTE

En 2005, Lyonnaise des Eaux s'est dotée au plan national d'une Direction du Développement Durable, dont l'objectif est notamment de :

- Définir une ambition et une politique commune pour l'ensemble des Centres Régionaux,
- Favoriser le relais et le partage des expériences locales.

Notre politique de développement durable incarne la responsabilité de l'entreprise et vise à la fois nos méthodes et nos process internes (achats responsables, formation et ressources humaines, etc.) tout autant que les engagements de services que nous prenons auprès des collectivités.

Cela s'est traduit en 2006 par la création et la diffusion de 2 outils de management et de progrès pour l'entreprise :



- une Feuille de Route Développement Durable 2006-2010 : composée de thèmes précis, avec des actions définies et des objectifs quantifiés, assortis d'indicateurs de suivi pour chacun d'entre eux.
- 12 engagements pour une gestion durable du cycle de l'eau, pour lesquels nous serons audités chaque année par un cabinet indépendant.

A travers cette Charte, Lyonnaise des Eaux s'engage par exemple à réduire de 30% les émissions de gaz à effet de serre de sa flotte de véhicules, à avoir économisé d'ici 2010 l'équivalent de la consommation d'une ville de 700 000 habitants par la recherche de fuites dans les réseaux de distribution, à sensibiliser au moins 40 000 enfants par an à la gestion durable de l'eau ou encore à promouvoir la boisson eau du robinet.



## L'ÉVALUATION DE NOTRE DÉMARCHE PAR L'AGENCE VIGEO

Etre socialement responsable ne se décrète pas. Encore faut-il le prouver et en rendre compte. C'est pourquoi Lyonnaise des Eaux a sollicité Vigeo pour réaliser une évaluation de sa démarche de développement durable à travers sa Charte de 12 engagements pour une gestion durable de l'eau

Fondée en 2002 par Nicole Notat, cette agence européenne de notation et d'évaluation spécialisée dans la responsabilité sociétale des entreprises a procédé à cette évaluation sur le périmètre Lyonnaise des Eaux : revue de la documentation interne et entretiens au niveau national et local avec des collaborateurs et des parties prenantes externes.

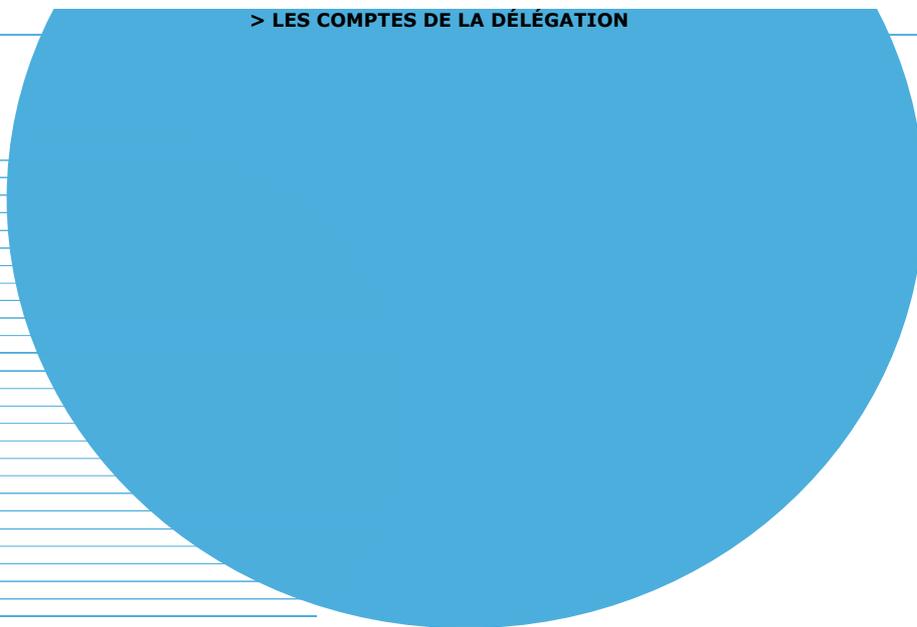
Pour la seconde année de déploiement de notre Charte, Vigeo nous attribue une note de 65 sur 100. Un résultat satisfaisant qui en même temps désigne des marges de progrès pour lesquelles nous mobilisons en permanence de nouveaux moyens.

Lyonnaise des Eaux, et c'est une première pour une entreprise en France communique l'intégralité des résultats de cette évaluation au sein d'un rapport dédié disponible à tous

> sur le site [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

En les rendant publics, Lyonnaise des Eaux rend compte de son avancement dans le déploiement effectif des engagements pris en 2006 et participe ainsi à construire un dialogue avec ses parties prenantes. Une telle démarche témoigne de la nouvelle relation que l'entreprise souhaite instaurer avec chacune d'entre elles.





# COMPTES DE LA DÉLÉGATION

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION...	61
LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS .....	70
LES DONNÉES FINANCIÈRES .....	76



# LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

en milliers d'€uros	2007	2008	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>4 644</b>	<b>4 617</b>	<b>-0,6%</b>
Exploitation du service	3 077	3 235	
Collectivités et autres organismes publics	1 479	1 287	
Travaux attribués à titre exclusif	44	59	
Produits accessoires	44	37	
<b>CHARGES</b>	<b>4 252</b>	<b>4 182</b>	<b>-1,7%</b>
Personnel	318	316	
Energie électrique	1	1	
Eau livrée au réseau	1 514	1 561	
Produits de traitement	0	1	
Analyses	0	0	
Sous-traitance, matières et fournitures	101	91	
Impôts locaux et taxes	5	4	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	119	117	
• télécommunication, postes et télégestion	14	16	
• engins et véhicules	19	16	
• informatique	30	31	
• assurance	14	12	
• locaux	8	8	
Frais de contrôle	0	0	
Ristournes et redevances contractuelles	1	1	
Contribution des services centraux et recherche	108	112	
Collectivités et autres organismes publics	1 479	1 287	
Charges relatives aux renouvellements	0	0	
• pour garantie de continuité du service	450	510	
Charges relatives aux investissements	0	0	
• programme contractuel	48	58	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	45	49	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	50	57	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	1	5	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	12	10	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>392</b>	<b>435</b>	<b>11,1%</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	135	150	
<b>RESULTAT</b>	<b>257</b>	<b>286</b>	<b>11,1%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## DETAIL DES PRODUITS

en milliers d'€uros	2007	2008	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>4 644</b>	<b>4 617</b>	<b>-0,6%</b>
Exploitation du service	3 077	3 235	5,1%
• Partie fixe	216	231	
• Partie proportionnelle	2 856	2 999	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	5	5	
Collectivités et autres organismes publics	1 479	1 287	-13,0%
• Part Collectivité	96	100	
• Redevance prélèvement	255	310	
• Redevance pollution	1 123	0	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	0	852	
• Taxe sur les voies navigables	5	25	
Travaux attribués à titre exclusif	44	59	34,5%
• Branchements	44	59	
Produits accessoires	44	37	-17,0%
• Facturation et recouvrement de la redevance	14	12	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	6	3	
• Autres produits accessoires	25	22	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## METHODE D'ELABORATION

### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2008

- 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.

### 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 Lyonnaise des Eaux France s'appuie sur le Centre Régional qui est l'unité de base.

## **1. LE CENTRE REGIONAL EST L'UNITE DE BASE DE L'ORGANISATION DE LA SOCIETE**

- 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 Lyonnaise des Eaux France.

## **2. LE CENTRE REGIONAL DISPOSE DE SA PROPRE COMPTABILITE D'ETABLISSEMENT**

- 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 centres.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

## **LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION**

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité du Centre Régional.

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges déclarées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

### **1. ELEMENTS DIRECTEMENT IMPUTES 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.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros, ristournes contractuelles, taxe professionnelle, taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

- La rubrique « Eau livrée au réseau » correspond aux coûts de production de l'eau potable issue des installations appartenant à Lyonnaise des Eaux France et alimentant le réseau interconnecté géré par le Centre Régional Yvelines. Ils comprennent les charges d'exploitation et le coût économique des installations.

## 2. ELEMENTS DECLARES 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 clef 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.

### a – Clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable livré au réseau (m <sup>3</sup> )
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 (m <sup>3</sup> )
Clientèle et marketing	Nombre de clients équivalents
Charges et Produits travaux de branchements neufs	Nombre de branchements neufs réalisés
Produits accessoires	Volume d'eau potable consommé (m <sup>3</sup> )

### b – Clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges MO annexes (participation, retraites, et autres)	Charges de personnel directes

## 3. CHARGES INDIRECTES

- 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 centres régionaux de la société et aux filiales est répartie en fonction des principes suivants :
  - identification des charges imputables
  - répartition par unité d'œuvre à chaque fois que cela a été possible
  - pour les autres domaines, la répartition entre les sociétés est faite au chiffre d'affaires hors achat d'eau avec un coefficient de pondération, puis pour les centres régionaux en fonction de la valeur ajoutée.

- Cette contribution et les frais généraux du centre régional déduction faite de la quote-part affectée à la production de l'eau potable issue des installations appartenant à Lyonnaise des Eaux 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 le centre.
- 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 Lyonnaise des Eaux France.

#### 4. LA PARTICIPATION ET L'INTERESSEMENT DES SALARIES

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les centres régionaux, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. Après déduction de la quote-part affectée à la production de l'eau potable issue des installations appartenant à Lyonnaise des Eaux France, elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre. L'intéressement, comptabilisé dans les centres régionaux, est réparti suivant la même règle.

### 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 centres régionaux.

#### 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.

**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 des items a et b de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

**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 m<sup>3</sup> 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 prédéterminé de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ».

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1<sup>er</sup> établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...).

**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 m<sup>3</sup> 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. Le taux de financement est fixé à 6,48% pour les investissements réalisés au cours de l'année 2008.

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

### 3. CHARGES DOMAINE PRIVE

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.

– Cas des compteurs ('charges relatives aux compteurs du domaine privé'):

Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels 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, au coût moyen pondéré du capital de Lyonnaise des Eaux France égal à 7,62 %.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs de 14 ans.

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

Ce sont des biens du domaine privé corporel de Lyonnaise des Eaux France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel, notamment les logiciels.

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 le coût moyen pondéré des capitaux de Lyonnaise des Eaux France égal à 7,62%

Après déduction de la quote-part affectée à la production de l'eau potable issue des installations appartenant à Lyonnaise des Eaux France, la charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

### 4. REMUNERATION 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 3,86%.

## **APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS**

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

## **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%.



# LES INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

## PRÉSENTATION

**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 créations 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).

## ÉQUIPEMENTS ET GÉNIE CIVIL

<b>Travaux neufs : Equipements et génie civil</b>		
	<b>Opérations</b>	<b>Montant comptabilisé dans l'exercice (€)</b>
Garantie de continuité du service	Réservoir Fourqueux : sécurisation regard vidange et réparation toiture	
<b>Total travaux neufs</b>		<b>22 486,13</b>

<b>Renouvellements : Equipements et génie civil</b>		
	<b>Opérations</b>	<b>Montant comptabilisé dans l'exercice (€)</b>
Garantie de continuité du service	Réservoirs de St Germain - Etanchéité chenal eau pluvial et du réservoir ouest	
<b>Total renouvellements</b>		<b>82 067,35</b>

## RÉSEAUX

Renouvellements : Réseaux		
	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€)
Garantie de continuité du service	Canalisation - Route de Maisons-Laffitte et rue de la Surintendance	
	Canalisations - Rue Pereire	
	Canalisations - Place André Malraux	
	Canalisations - rue Bonnenfant	
<b>Total renouvellements</b>		<b>165 133,53</b>

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, Lyonnaise des Eaux a engagé en concertation avec la collectivité, les opérations de renouvellement des canalisations suivantes :

	Linéaire	Diamètre	Nature	Brts*
Place André Malraux	8	225	poly	0 / 0
Rue Pereire	456	125	poly	29 / 0
Rue André Bonnenfant	200	180	poly	38 / 0
RN 13	137	125	Poly	0 / 0
RN 13	668	180	Poly	0 / 0

\* Branchements renouvelés dans l'opération (plomb/autres)

Ces travaux ont conduit l'abandon des réseaux suivants :

	Linéaire	Diamètre	Nature
Place André Malraux	8	216	fonte
Rue Pereire	456	125	fonte
Rue André Bonnenfant	200	150	fonte
RN 13	93	80	fonte
RN 13	674	150	fonte

### Renforcement des canalisations (obligations contractuelles Ldef)

Par ailleurs, Lyonnaise des Eaux a engagé en concertation avec la collectivité, les opérations de renforcement des canalisations suivantes :

	Linéaire	Diamètre	Nature	Brts*
porte dauphine	141	180	poly	0 / 0

\* Branchements renouvelés dans l'opération (plomb/autres)

Ces travaux ont conduit l'abandon des réseaux suivants :

	Linéaire	Diamètre	Nature
Porte Dauphine	37	100	Fonte
Porte Dauphine	109	60	Fonte

## TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DE RÉSEAU

Renouvellement réseau					
	2004	2005	2006	2007	2008
Longueur du réseau renouvelée (ml)	818	337	685	475	<b>1 418</b>
Longueur du réseau réhabilitée (ml)	0	0	0	0	<b>0</b>
Longueur du réseau remplacée à l'occasion d'un renforcement (ml)	0	297	0	306	<b>146</b>
Longueur du réseau (ml)	101 851	101 898	103 001	102 535	<b>102 374</b>
<b>Taux moyen de renouvellement du réseau (%)</b>	<b>0,80</b>	<b>0,62</b>	<b>0,67</b>	<b>0,76</b>	<b>1,53</b>

## BRANCHEMENTS

Renouvellements : Branchements		
	Nombre	Montant comptabilisé dans l'exercice (€)
Garantie de continuité du service	Branchements Plomb	
	Branchements isolés	
<b>Total renouvellements</b>		<b>354 898,23</b>

### PROGRAMME ACCELERE DE RENOUELEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB

Lyonnaise des Eaux s'est engagée à renouveler les branchements en plomb encore en service sur le réseau de distribution afin de respecter la réglementation sur l'eau destinée à la consommation humaine (décret 2001-1220). Cette réglementation, entrée dans une nouvelle phase le 25 décembre 2003 fixe la concentration maximale admissible de 25 µg/l pour le plomb jusqu'en 2013. A partir de 2013, cette concentration maximale sera abaissée à 10 µg/l en 2013.

L'objectif est de réhabiliter 250 branchements en plomb par an.

Le plan d'action prévoit :

- la détermination et planification du programme de travaux (en prenant en compte la programmation des opérations de voirie à l'initiative des communes) ;
- la préparation des travaux, suivi, contrôle et réception ;
- un programme de communication et d'information des usagers ;
- le suivi des relations avec les clients ;
- Réalisation des travaux en privilégiant les techniques sans tranchées.

Au delà des travaux de renouvellement de canalisations, le programme accéléré a aussi porté en 2008 sur les rues suivantes :

<b>Branchements Plomb</b>	
<b>Rue des travaux</b>	<b>Nombre remplacés au 31/12/2008</b>
Boulevard de la Paix	10
Rue du Vieil Abreuvoir	20
Rue Léon Desoyer	31
Rue du Président Roosevelt	9
Rue Lame	14
Rue d'Hennemont	33
Rue Quinault	6
Rue du Gay Trouin	5
Rue de Paris	8
Rue du Maréchal Lyautey	2
Rue de Turenne	5
Rue d'Alsace	18
Rue du Cèdre	3
Rue Molière	2
Rue d'Ayen	2
Rue Henry Bertrand	8
Rue Volta	1
Rue de Noailles	9
Rue Catinat	1
<b>Nombre total de branchements plomb remplacés</b>	<b>187</b>

Par ailleurs, 72 branchements en plomb ont également été renouvelés dans le cadre d'interventions isolées ou dans le cadre des opérations de renouvellement et/ou de renforcement de canalisation.

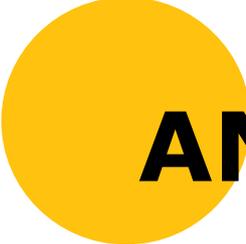
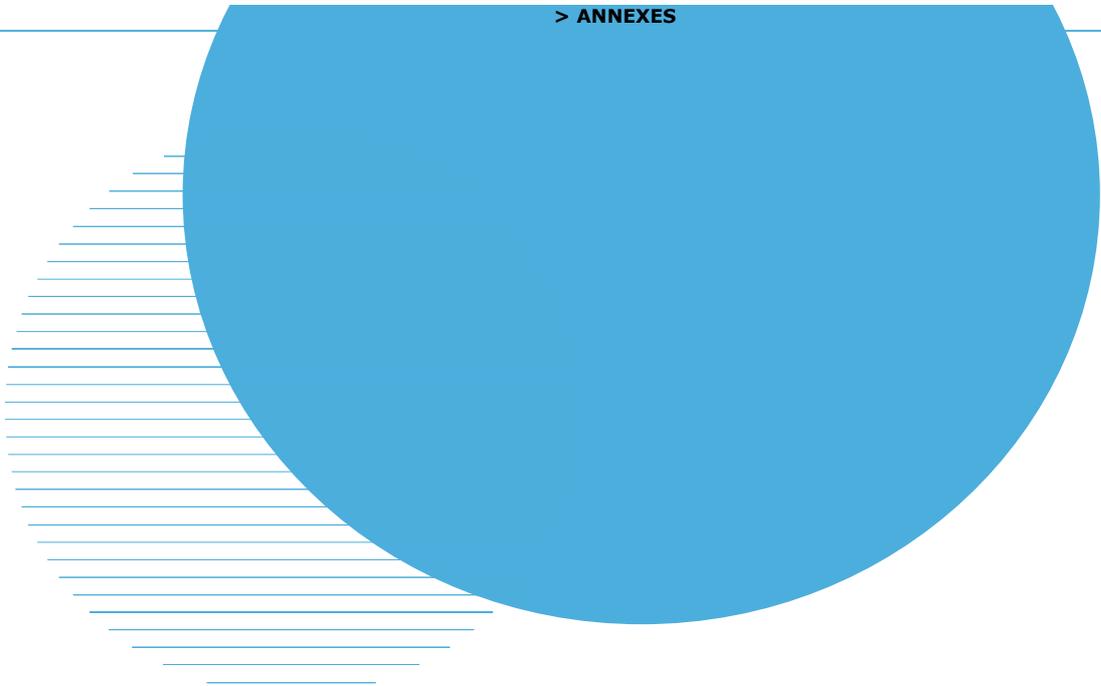
Au cumul, ce sont **259** branchements qui ont été renouvelés en 2008.

Une fois l'action concernant les branchements publics terminée, les infrastructures de distribution **publiques** de votre collectivité seront conformes à la réglementation. L'obtention d'une eau conforme au robinet dépendra alors uniquement de la suppression des conduites en plomb des réseaux intérieurs privés, opération à la charge des propriétaires.

# LES DONNÉES FINANCIÈRES

## SUIVI DES DECLARATIONS ET REVERSEMENTS AU TITRE DE L'EXERCICE 2008.

DECLARATIONS		1ER SEMESTRE 2008			2EME SEMESTRE 2008			TOTAL ANNEE 2008	
Numéro	Nom déclaration	m3 déclarés	Montants déclarés	date d'envoi déc.	m3 déclarés	Montants déclarés	date d'envoi déc.	m3 déclarés	Montants déclarés
40004	Part de la Ville Eau St Germain en Laye	1 292 919	52	21/08/2008	1 198 986	48	06/02/2009	2 491 905	100



# ANNEXES

CERTIFICATS QUALITE .....	79
LA VEILLE REGLEMENTAIRE.....	81



# CERTIFICATS QUALITE



## CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société:

**LYONNAISE DES EAUX FRANCE  
Centre Régional des Yvelines  
42 rue du Président Wilson 78230 LE PECQ**

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance France SAS  
selon les normes de Management de la Qualité suivantes:

**ISO 9001:2000**

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 (Maintenance, entretien, pose de  
canalisation, travaux neufs, télésurveillance, travaux en électro-  
mécanique, analyse de laboratoire,...). Expertise, maintien et  
amélioration du patrimoine client (Installations et réseaux).  
Gestion des services et de la relation avec la clientèle.**

Ce certificat fait partie de l'approbation identifiée sous le certificat numéro FQA 9915316

Certificat  
d'approbation No: FQA 9915316/A6

Première approbation: 27 Avril 2004

Certificat en cours: 1 Avril 2007

Expiration du certificat: 31 Mars 2010

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS



Le présent document est soumis aux dispositions énoncées au verso  
1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03  
Cette approbation est soumise aux procédures d'audit, de certification et de surveillance de LRQA.  
Mars 2010



## CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le système de Management Environnemental de la société:

**LYONNAISE DES EAUX FRANCE  
Centre Régionale des Yvelines  
LE PECQ, France**

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance France SAS selon les normes de Management Environnemental suivantes:

### ISO 14001:2004

Le système de Management Environnemental concerne:

**Systèmes de production d'eau destinée à la consommation humaine du Pecq-Croissy, Flins-Aubergenville et Verneuil-Vernouillet, comprenant les forages, les usines de potabilisation de l'eau et les systèmes de réalimentation de la nappe et de traitement des rejets.**

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 9918342	Première approbation:	28 Juin 2004
	Certificat en cours:	28 Juin 2007
	Expiration du certificat:	27 Juin 2010

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS



Le présent document est soumis aux dispositions énoncées au verso  
1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03  
Cette approbation est soumise aux procédures d'audit, de certification et de surveillance de LRQA.  
Membre Fession 13



# LA VEILLE RÉGLEMENTAIRE

## SOMMAIRE

**SERVICES PUBLICS  
MARCHES PUBLICS  
SANTÉ PUBLIQUE  
PROTECTION DU MILIEU AQUATIQUE  
INSTALLATIONS CLASSEES  
INFORMATION ENVIRONNEMENTALE**

## SERVICES PUBLICS

### **RÉGLEMENTATION SUR LES COUPURES D'EAU**

> Décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'eau, d'électricité, de gaz et de chaleur (JORF du 14/08/2008)

Le décret relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'eau, d'électricité, de gaz et de chaleur est entré en application le 1<sup>er</sup> décembre 2008. Il distingue trois catégories d'abonnés domestiques :

1. Les abonnés « lambda » qui bénéficieront d'un délai de régularisation des impayés très allongé (près d'un mois) avant fermeture de leur branchement ;
2. Les abonnés bénéficiant d'un tarif social ou/et ayant déjà reçu une aide du FSL ou/et entrant dans les prévisions des conventions conclues entre le distributeur d'eau et le département, dont la situation d'impayés sera signalée par le distributeur d'eau aux services sociaux sauf opposition des abonnés concernés.

Leur branchement pourra être fermé en l'absence (dans le délai de 30 jours de l'envoi d'un courrier spécifique) de règlement, d'accord sur les modalités de paiement, de dépôt d'une demande d'aide ou de rejet d'une telle demande par le FSL.

A compter du dépôt d'une demande d'aide, l'abonné bénéficiera du maintien de la fourniture d'eau. Le FSL disposera d'un délai de 2 mois pour statuer (son silence valant refus).

3. Les abonnés qui justifieront avoir obtenu, dans les 12 mois précédant la date limite de paiement de la facture, une aide du FSL, n'encourront pas de coupure d'eau pour impayés.

Il crée à la charge du distributeur d'eau :

- L'obligation de désigner un correspondant « solidarité-précarité »
- L'obligation d'informer immédiatement les services sociaux si l'alimentation n'a pas été rétablie suivant la réduction ou la coupure d'eau
- L'obligation de veiller à la confidentialité des données relatives aux abonnés en impayés transmises aux services sociaux

## **FONDS DE SOLIDARITÉ EN FAVEUR DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES : LES RÉSEAUX D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT SONT PRIS EN COMPTE**

> Décret n°2008-843 du 25 août 2008 relatif au fonds de solidarité en faveur des collectivités territoriales et de leurs groupements touchés par les catastrophes naturelles (JORF du 27/08/2008)

Ce fonds est destiné à prendre en charge une part des dégâts occasionnés par un événement climatique ou géologique grave (montant des dégâts entre 150 KE et 4ME). Les biens pris en compte au titre de ce fonds intègrent les réseaux de distribution et d'assainissement, les stations d'épuration et de relevage des eaux. Sont pris en compte les travaux dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par la collectivité ou le groupement intéressé.

La demande est à adresser au préfet, dans les deux mois à compter de la date de l'évènement, lequel procède à l'évaluation des dégâts pour ensuite adresser le dossier. La subvention versée prendra en compte les frais pris en charge par l'assurance.

## **PRINCIPES DE TARIFICATION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT**

> Circulaire du 4 juillet 2008 présentant les modalités de calcul du plafond de la part non proportionnelle au volume d'eau consommé (ou part fixe) de la facture d'eau. Décret n° 2008-884 du 2 septembre 2008 relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme et arrêté du 2 septembre 2008 pris pour son application

La loi sur l'eau du 30 décembre 2006 (LEMA) a fixé de nouveaux principes pour la tarification des services publics de l'eau et de l'assainissement qui ont été précisés en 2008.

- Ainsi, le plafonnement de la partie fixe du prix du service a été fixé par l'arrêté du 6 août 2007. Il est établi à 40 % du montant de la facture 120 m<sup>3</sup> du service concerné, hors taxes et redevances des organismes publics. Ce taux doit s'appliquer au plus tard le 21 septembre 2009. Dans un délai de 2 ans à compter du 1er janvier 2010, ce taux devra être abaissé à 30 %.
- Toutefois, les communes rurales bénéficient d'un taux particulier de 50 % (à la place de 40 %) qui sera ensuite abaissé à 40 % (à la place de 30 %).

Les modalités de calcul du plafond de la part fixe sont explicitées par la circulaire du 4 juillet 2008.

Par ailleurs, il existe deux catégories de communes qui ne sont pas tenues de plafonner la part fixe de la redevance des services d'eau et d'assainissement : les communes touristiques et les communes classées en stations de tourisme. Ces deux catégories sont définies par le code du tourisme modifié par le décret du 2 septembre 2008 sachant qu'ici encore la circulaire donne des précisions sur les modalités d'application de l'exonération du plafonnement.

## **MARCHES PUBLICS**

### **ASSOUPLISSEMENT DE LA PROCÉDURE DE PASSATION DES AVENANTS**

> Loi n° 2007-1787 du 20 décembre 2007 (art. 19) modifiant l'article 8 de la loi n° 95-127 du 8 février 1995 relative aux marchés publics et délégations de service public (JORF du 21/12/2007) (art. 13.V modifiant l'art L 2122-22 du code général des collectivités territoriales)

Les avenants qui augmentent de plus de 5 % le montant global d'un marché qui n'a pas été attribué par la Commission d'appel d'offres ne sont pas soumis à l'avis préalable de la CAO. Ceci concerne les avenants aux marchés ayant fait l'objet d'une procédure adaptée (MAPA).

Le maire peut, par délégation du conseil municipal, prendre toute décision concernant les avenants aux marchés publics qui n'entraînent pas une augmentation du montant du contrat initial supérieure à 5 % lorsque les crédits sont inscrits au budget.

### **DELAI DE PAIEMENT DES MARCHÉS PUBLICS**

> Décret n° 2008-407 du 28 avril 2008 modifiant l'article 98 du code des marchés publics (JORF du 29 avril 2008) ; Décret n° 2008-408 du 28 avril 2008 modifiant le décret n° 2002-232 du 21 février 2002 relatif à la mise en œuvre du délai maximum de paiement dans les marchés publics (JORF du 29 avril 2008)

Le délai de paiement des marchés publics de l'Etat passe à 30 jours mais reste à 45 jours pour les marchés des collectivités territoriales. Ce délai ne court plus à compter de l'acceptation du décompte général et définitif du marché par la collectivité mais à compter de la réception du décompte par le maître d'ouvrage.

En cas de retard de paiement, le taux des intérêts moratoires est le taux légal augmenté de 2 points pour les marchés des collectivités. Toutefois, si les intérêts moratoires ne sont pas définis dans le marché et s'agissant exclusivement des marchés formalisés (au-delà de 206 000 € pour les marchés de fournitures et de prestations de services, au-delà de 5 150 000 € pour les travaux et au-delà de 412 000 € pour les marchés des entités adjudicatrices), le taux applicable en cas de retard de paiement est le taux BCE (Banque centrale européenne) majoré de 7 points.

## **SANTÉ PUBLIQUE**

### **NOUVEAU RÉGIME DE DÉCLARATION ET DE CONTRÔLE POUR LES « PUITES ET FORAGES PRIVÉS »**

> Décret n° 2008-652 du 2 juillet 2008 (JORF du 4 juillet 2008) relatif à la déclaration des dispositifs de prélèvement, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau et à leur contrôle ainsi qu'à celui des installations privatives de distribution d'eau potable.

Pour éviter tout risque de pollution et en cohérence avec la LEMA, ce décret encadre les ouvrages mis en place par des particuliers qui utilisent ou envisagent d'utiliser une eau prélevée dans le milieu naturel pour un usage domestique ou alimentaire.

- Les ouvrages concernés sont les puits, ouvrages de prélèvements et forages mis en œuvre par tout particulier, propriétaire ou non, destiné à un usage domestique ou alimentaire<sup>1</sup>.
  - L'usage domestique est défini par le Code de l'environnement (Art R214-5) : « les prélèvements et les rejets destinés exclusivement à la satisfaction des besoins des personnes physiques propriétaires ou locataires des installations et de ceux des personnes résidant habituellement sous leur toit, dans les limites des quantités d'eau nécessaires à l'alimentation humaine, aux soins d'hygiène, au lavage et aux productions végétales ou animales réservées à la consommation familiale de ces personnes.»
  - L'usage alimentaire est défini par le Code de la santé publique (article R1321-1) :
    - « 1° Toutes les eaux qui, soit en l'état, soit après traitement, sont destinées à la boisson, à la cuisson, à la préparation d'aliments ou à d'autres usages domestiques, qu'elles

---

NOTA <sup>1</sup> > L'article R 214.5 du Code de l'environnement qui définit l'usage domestique rajoute « En tout état de cause, est assimilé à un usage domestique de l'eau tout prélèvement inférieur ou égal à 1 000 m<sup>3</sup> d'eau par an, qu'il soit effectué par une personne physique ou une personne morale et qu'il le soit au moyen d'une seule installation ou de plusieurs, ainsi que tout rejet d'eaux usées domestiques dont la charge brute de pollution organique est inférieure ou égale à 1,2 kg de DBO<sub>5</sub> ».

soient fournies par un réseau de distribution, à partir d'un camion-citerne ou d'un bateau-citerne, en bouteilles ou en conteneurs, y compris les eaux de source ;

2° Toutes les eaux utilisées dans les entreprises alimentaires pour la fabrication, la transformation, la conservation ou la commercialisation de produits ou de substances, destinés à la consommation humaine, qui peuvent affecter la salubrité de la denrée alimentaire finale, y compris la glace alimentaire d'origine hydrique. A l'exception des eaux minérales naturelles. »

- Les ouvrages non concernés sont les puits, ouvrages de prélèvements ou forage construit à des fins commerciales ou industrielles (par ex forages des industriels, forages des campings).
- Tout prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau fait l'objet d'une déclaration auprès du maire de la commune d'implantation par l'utilisateur de l'ouvrage.
  - Elle doit être faite au plus tard un mois avant le début des travaux (nouvel art L2224-9 du CGCT), le déclarant étant tenu d'informer le maire de la date d'achèvement des travaux et des changements intervenus par rapport à sa déclaration initiale. Pour les ouvrages existants, elle sera à faire avant le 31-12-2009
  - La liste des pièces du dossier de déclaration sera précisée par arrêté. En attendant, une liste est intégrée au nouvel art R2224-22 et au 1° et 3° de l'article R2224-22-1 du CGCT.
  - Pour les ouvrages destinée à la consommation humaine, le dossier de déclaration devra être complété par les résultats d'une analyse de la qualité de l'eau effectuée par un laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé.
  - Les informations relatives à cette déclaration sont tenues à disposition du représentant de l'État dans le département et des agents des services publics d'eau potable et d'assainissement.
- Ce dispositif de déclaration se rajoute à l'obligation de déclarer les ouvrages de prélèvements au préfet au titre du Code de l'environnement, et à la déclaration obligatoire en mairie au titre de l'article R2224-19-4 du CGCT<sup>2</sup> qui concerne les installations produisant de l'eau (domestique ou non) dont l'usage génère les rejets d'eaux usées collectées par le service d'assainissement.
- Pour le comptage de ces eaux, rien n'est précisé par le décret. La LEMA annonçait un décret, toujours en attente<sup>3</sup>, visant l'obligation pour les usagers raccordés ou raccordables au réseau et disposant d'une autre source d'eau que le service public d'eau potable, de mettre en place un comptage et fixant les conséquences de ce comptage sur la redevance assainissement. Dans l'attente, c'est le mécanisme actuel qui s'applique, tel que visé à l'article R 2224.19-4 du CGCT<sup>4</sup>.

---

NOTA <sup>2</sup> > Article R2224-19-4 (Créé par [Décret n°2007-1339 du 11 septembre 2007 - art. 2 JORF 13 septembre 2007](#) : « Toute personne tenue de se raccorder au réseau d'assainissement et qui s'alimente en eau, totalement ou partiellement, à une source qui ne relève pas d'un service public doit en faire la déclaration à la mairie ».

NOTA <sup>3</sup> > Art 57 de la LEMA codifié à l'article L 2224.12.5 du CGCT : « Un décret fixe les conditions dans lesquelles il est fait obligation aux usagers raccordés ou raccordables au réseau d'assainissement d'installer un dispositif de comptage de l'eau qu'ils prélèvent sur des sources autres que le réseau de distribution. Il fixe également les conditions dans lesquelles la consommation d'eau constatée au moyen de ce dispositif est prise en compte dans le calcul de la redevance d'assainissement due par les usagers ».

NOTA <sup>4</sup> > « Dans le cas où l'usage de cette eau générerait le rejet d'eaux usées collectées par le service d'assainissement, la redevance d'assainissement collectif est calculée (...) en l'absence de dispositifs de comptage, de justification de la conformité des dispositifs de comptage à la réglementation ou de transmission des relevés, sur la base de critères permettant d'évaluer le volume d'eau prélevé, définis par la même autorité et prenant en compte notamment la surface de l'habitation et du terrain, le nombre d'habitants, la durée du séjour. »

- Le contrôle de ces ouvrages sera assuré par les agents du service d'eau potable (nouveau art L2224-12 du CGCT). Le règlement de service fixera les modalités de ce contrôle et son tarif.
- Ce contrôle, qui aura lieu tous les 5 ans, vise uniquement des ouvrages situés sur des terrains alimentés en eau potable, le but étant de contrôler les risques de pollution du réseau d'eau potable (nouveaux art R2224-22-3 -4 et 5 du CGCT). S'il n'y a pas d'abonnement, les ouvrages de prélèvement ne seront pas contrôlés.
  - Un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
  - Le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage ;
  - La vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.
- La mise en œuvre du contrôle implique une information préalable de l'abonné de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci et la présence de celui-ci au moment du contrôle. Sont seuls autorisés à procéder aux contrôles les agents nommément désignés par le responsable du service. L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Le service notifie à l'abonné le rapport de visite.
- En cas de risque de pollution du réseau d'eau potable, l'usager est mis en demeure de mettre en œuvre des mesures de protection nécessaires et s'il ne les réalise pas, son branchement pourra être obstrué.
- Chaque année, le service adressera au maire un bilan des contrôles effectués dans l'année.
- Entrée en vigueur du décret :
  - A partir du 1er janvier 2009 pour les nouveaux ouvrages de prélèvements ;
  - Au plus tard le 31 décembre 2009 pour les ouvrages entrepris ou achevés avant le 31 décembre 2008.

> **NOTA** > le volet contrôle ne s'applique pas à Mayotte.

## **UNE CAMPAGNE DE CONTRÔLES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES SUR LES POINTS DE CAPTAGE VULNÉRABLES**

> **Circulaire NDGS/EA4 n°2008-215 du 30 juin 2008 relative à la diffusion d'outils d'inspection destinés à renforcer la sécurité sanitaire de l'eau destinée à la consommation humaine (BO Santé n°2008/8 du 15/09/2008)**

Cette circulaire s'inscrit dans un contexte de renforcement des contrôles des installations de production et de distribution d'eau destinée à l'alimentation humaine fixée en 2004. Les inspections des captages doivent prioritairement viser les ressources vulnérables et vérifier le respect des prescriptions relatives aux périmètres de protection.

A cet effet, un guide méthodologique et des grilles d'inspection sont diffusés aux DDASS pour réaliser leurs inspections et le cas échéant adresser les lettres de mise en demeure (guide non joint à la présente circulaire)

Une seconde circulaire viendra préciser les modalités de mise en œuvre de la procédure de consignation des sommes nécessaires aux travaux et de la procédure d'exécution d'office de ces travaux.

## **PROTECTION DU MILIEU AQUATIQUE**

### **POURSUITE DE LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE CADRE SUR L'EAU**

#### **1- PROGRAMME DE SURVEILLANCE DES EAUX LITTORALES**

> **Circulaire DCE 2007/25 du 27/12/2007 relative à la constitution et à la mise en œuvre du programme de surveillance (contrôles opérationnels) pour les eaux littorales (eaux côtières et eaux de transition)**

En application de la DCE, un programme de surveillance des différentes catégories d'eau doit être mis en place et des contrôles opérationnels doivent être mis en œuvre notamment sur les eaux littorales. L'objet de la circulaire est de délivrer une méthodologie de ces contrôles (masses d'eaux concernées, type d'analyses, calendrier, fréquence de suivi, etc..).

## **2- PROGRAMME DE SURVEILLANCE DES EAUX DOUCES DE SURFACE**

> [Circulaire DCE n°2008/26 du 25 février 2008 relative à la constitution et à la mise en œuvre du programme de surveillance \(contrôles opérationnels\) pour les eaux douces de surface \(cours d'eau, canaux et plan d'eaux\)](#)

Cette circulaire précise celle du 312-07-2007 visant les contrôles opérations en prévoyant une approche opérationnelle dans le cas de pressions diffuses et hydromorphologiques.

## **3- EVALUATION DES IMPACTS DU CLASSEMENT DES COURS D'EAUX SUR LES USAGES DE L'EAU**

> [Circulaire du 15 septembre 2008 relative à l'étude de l'impact des classements des cours d'eaux sur les différents usages de l'eau. \(BOMEDAD du 30/09/2008\)](#)

Dans une récente circulaire, le ministère indique aux préfets la méthodologie à suivre pour élaborer une étude de l'impact du classement des cours d'eaux au regard des objectifs de la DCE (fixés par les SDAGE) sur les usages du cours d'eau.

## **4- CONSULTATION DU PUBLIC SUR L'EAU**

> [Avis de consultation du public sur l'eau \(JORF du 28 mars 2008\) et circulaire du 11 janvier 2008 sur la consultation du public en 2008 sur les projets de SDAGE](#)

Une consultation publique s'est tenue du 15 avril au 18 octobre 2008 pour recueillir l'avis du public sur les grandes orientations et objectifs de la gestion de l'eau pour la période 2010-2015. Des questionnaires ont été mis en ligne par bassin et déposés dans les boîtes aux lettres. Parallèlement une autre consultation a eu lieu sur les projets de SDAGE, le rapport environnemental et le programme de mesures d'accompagnement. En 2009 les observations seront prises en compte et les documents définitifs seront arrêtés.

## **SAGE : LA PROCEDURE D'ELABORATION, SON CONTENU ET SA PORTEE JURIDIQUE SONT PRECISES**

> [Circulaire DE/SDATCP/BDCP n°10 du 21 avril 2008 relative aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux](#)

Introduit par la loi sur l'eau de 1992, puis modifié par la LEMA et son décret d'application du 10 août 2007, ce 2<sup>nd</sup> outil de planification fait l'objet d'une circulaire revenant à la fois sur son contenu, sa portée et la procédure d'élaboration. Tous les SAGE doivent être élaborés ou rendus compatibles avec les SDAGE qui font l'objet actuellement d'une consultation publique.

- La commission locale de l'eau est l'organe clé en matière d'élaboration des SAGE.
- Le périmètre d'un SAGE est fixé par le SDAGE ou à défaut par le préfet (limites d'un bassin versant hydrographique).
- Le plan d'aménagement et de gestion durable (PAGD– ex SAGE) doit définir les priorités à retenir pour atteindre le bon état écologique fixé par la directive DCE en tenant compte des usagers, du fonctionnement du milieu aquatique et de l'évolution écologique, rurale et urbaine environnante. Il est opposable à l'administration (Etat et collectivités territoriales), ce qui implique que les décisions prises doivent être compatibles avec ce plan (arrêté de prélèvement ou de rejet loi sur l'eau, arrêté ICPE, arrêté DUP de périmètres de protection ; PLU);
- Il définira également, ce qui est nouveau, les zones humides d'intérêt environnemental, les zones de protection des aires d'alimentation des captages d'eau potable d'une

importance particulière actuel ou futur et les zones d'érosion agricole remettant en cause l'objectif de bon état écologique.

- Le règlement, qui est également nouveau et complémentaire du PAGD, a une portée juridique forte car il est opposable à l'administration (conformité des décisions à ce règlement) et opposable également aux tiers :
- Il définira les mesures permettant la réalisation des objectifs (répartition en % des volumes disponibles par catégorie d'utilisateurs, ce qui implique que les arrêtés de prélèvement soient compatibles avec ces % et ceux existants puissent être révisés).
- Il peut encadrer des opérations ayant un impact significatif sur un milieu hydraulique donné (ex interdiction de forages autres que DUP sur une bordure littoral ; obligation de traitement du phosphore sur une station d'épuration) ;
- Il édictera des règles en vue de la restauration ou de la préservation des aires d'alimentation des captages d'eau potable.

### **ZONE D'INTERVENTION DES AGENCES DE L'EAU**

> [Arrêté du 22/10/2007 relatif aux circonscriptions des agences de l'eau \(JORF du 20/11/2007\)](#)

Cet arrêté fixe les communes des bassins ou groupements de bassins constituant la circonscription de chacune des six agences de l'eau. Il rappelle également la ville ou siège chacune des Agences.

## **INSTALLATIONS CLASSEES**

### **CONTROLE PERIODIQUE DE CERTAINES ICPE**

> [Code l'environnement – Articles R 512-55 à R 512-60 – Version consolidée du 1er octobre 2008](#)

Certaines installations classées ICPE sont soumises à compter du 01/01/09 à des contrôles périodiques parmi lesquelles celles de stockage de chlore. Un arrêté ministériel modifiant cette rubrique et introduisant l'obligation de contrôles périodiques est en cours d'approbation.

### **RESERVOIRS ENTERRES DE LIQUIDE INFLAMMABLES (RUBRIQUE 1432 NOMENCLATURE ICPE) : NOUVEL ARRETE TYPE ET CONSEQUENCES**

> [Arrêté du 18 avril 2008 \(JORF du 21 mai 2008\) relatif aux réservoirs enterrés de liquides inflammables et équipements annexes soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la rubrique 1432 de la nomenclature des ICPE](#)

Le nouvel arrêté remplace l'arrêté du 22 juin 1998 tout en reprenant une majeure partie de ses dispositions. Il s'applique aux installations de stockage en réservoirs enterrés de liquides inflammables soumises à autorisation ou à déclaration au titre de la rubrique 1432 de la nomenclature ICPE.

A partir du 21-11-08, les dispositions concernant les nouveaux réservoirs sont plus contraignantes :

- ils devront être en acier ou en matière composite et à double enveloppe
- les tuyauteries enterrées devront également être munies d'une 2<sup>e</sup> enveloppe externe étanche compatible avec le produit transporté, séparée par un espace annulaire de l'enveloppe interne, conformes à la norme NF EN 14125. Un contrôle de l'absence de liquide est réalisé hebdomadairement au point bas.
- Les systèmes de détection de fuite des réservoirs et des tuyauteries sont de classe I ou II au sens de la norme EN 1360. Ils sont contrôlés et testés par un organisme agréé tous les 5 ans. Entre 2 contrôles, le fonctionnement des alarmes est testé annuellement par l'exploitant.

Les réservoirs existants enterrés à simple enveloppe devront être remplacés avant 2011 s'ils ne sont pas stratifiés, ou avant 2021 s'ils le sont. D'ici là, ils devront subir un contrôle

d'étanchéité tous les 5 ans, le premier avant 2010. Ils font l'objet d'un suivi (volume stocké) au minimum hebdomadaire par l'exploitant. Les tuyauteries enterrées sans système de détection subissent un contrôle d'étanchéité tous les 10 ans.

L'agrément des organismes effectuant les contrôles implique désormais qu'ils soient accrédités selon la norme NF EN ISO/CEN 17020 par le COFRAC ou organisme équivalent.

## INFORMATION ENVIRONNEMENTALE

### **DIRECTIVE SUR LA RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE : LA LOI DE TRANSPOSITION ENFIN PUBLIEE**

> **Loi n°2008-757 du 1er août 2008 transposant la directive 2004/35/CE du 21 avril 2004 sur la responsabilité environnementale (JORF du 02/08/2008). Codifiée au Code de l'environnement (art L 161 et suivants)**

Cette loi transpose avec beaucoup de retard la directive européenne de 2004 instaurant un régime de responsabilité environnementale. Il n'a pas pour objet d'indemniser les tiers, mais d'obliger le pollueur à prendre en charge et à réaliser les mesures de rétablissement du site pollué fixées par le préfet en concertation avec les acteurs locaux (collectivités et associations). Elle s'applique à toute activité dès lors qu'elle a causé un dommage au sol, à l'eau ou à certaines espèces. Cette loi sera commentée après la publication de son décret d'application.