

DÉPARTEMENT  
DES  
YVELINES

EXTRAIT DU REGISTRE  
DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL  
DE LA VILLE DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

ARRONDISSEMENT  
DE  
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

SÉANCE DU

**25 SEPTEMBRE 2014**

Le nombre de Conseillers  
en exercice est de 43

OBJET

**Rapport annuel sur le  
prix et la qualité du  
service public de  
distribution d'eau potable  
Exercice 2013**

En vertu de l'article L.2131-1  
du C.G.C.T.  
Le Maire de Saint-Germain-en-Laye  
atteste que le présent document  
a été publié le 29 septembre 2014  
par voie d'affichages  
notifié le  
transmis en sous-préfecture  
le 26 septembre 2014  
et qu'il est donc exécutoire.

Le 29 septembre 2014

Pour le Maire,  
Par délégation,  
Le Directeur Général des Services

Denis FRINQUESSE

L'an deux mille quatorze, le 25 septembre à 21 heures, le  
Conseil Municipal de Saint-Germain-en-Laye, dûment  
convoqué par Monsieur le Maire le 18 septembre deux mille  
quatorze, s'est réuni à l'Hôtel de Ville, lieu ordinaire de ses  
séances, sous la Présidence de Monsieur Emmanuel LAMY,  
Maire.

**Etaient présents :**

Madame de CIDRAC, Monsieur SOLIGNAC, Madame  
BOUTIN, Monsieur PIVERT, Madame RICHARD, Monsieur  
AUDURIER, Madame HABERT-DUPUIS, Monsieur  
PERICARD, Madame CERIGHELLI, Monsieur LEBRAY,  
Madame PEUGNET, Monsieur ROUSSEAU, Monsieur  
BATTISTELLI, Monsieur JOLY, Monsieur PETROVIC,  
Madame ADAM, Madame MACE, Monsieur COMBALAT,  
Monsieur MIRABELLI, Monsieur MIGEON, Madame  
PEYRESAUBES, Monsieur JOUSSE, Madame TÉA,  
Madame LIBESKIND, Madame NASRI, Madame CLECH,  
Monsieur LEGUAY, Madame VENOT, Madame  
VANTHOURNOUT, Monsieur VILLEFAILLEAU, Monsieur  
LAZARD\*, Madame GOMMIER, Monsieur DEGEORGE,  
Monsieur CAMASSES, Monsieur LEVEQUE, Madame  
SILLY, Madame ROULY, Monsieur ROUXEL

\*Monsieur LAZARD quitte la salle à 21h40 (présent pour le  
dossier 14 G 00, le procès-verbal de la séance du 10 juillet  
2014, le compte-rendu des actes administratifs, les dossiers 14  
G 01, 14 G 02, 14 G 03, 14 G 04a, 14 G 04b, 14 G 04c et 14 G  
05)

**Avaient donné procuration :**

Monsieur PRIoux à Monsieur PIVERT  
Madame AGUINET à Madame de CIDRAC  
Madame LANGE à Madame BOUTIN  
Madame DUMONT à Madame GOMMIER

**Secrétaire de séance :**

Madame MACE

**N° DE DOSSIER** : 14 G 17

**OBJET** : RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE - EXERCICE 2013

**RAPPORTEUR** : Monsieur AUDURIER

---

**Monsieur le Maire,  
Mesdames, Messieurs,**

Le service public de production, de traitement et de distribution d'eau potable a été délégué à la société Lyonnaise des Eaux par un contrat de concession de service public prenant effet le 1<sup>er</sup> janvier 1992, pour une durée de 30 ans.

Aux termes du contrat, le délégataire s'est engagé à respecter les objectifs définis par la Ville, à savoir :

- assurer l'approvisionnement en eau à tout moment,
- appliquer les normes nationales et européennes afférentes à la qualité de l'eau,
- assurer le renouvellement normal des installations existantes et garantir une information complète aux usagers sur la qualité de l'eau.

Il ressort du rapport 2013 sur le prix et la qualité du service public d'eau potable que l'eau distribuée sur la commune est de bonne qualité bactériologique et chimique. Les contrôles de l'eau réalisés en collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) révèlent une « eau de bonne qualité, conforme aux limites de qualité définies dans le code de la santé publique ».

Les indicateurs de performance du service public de l'eau potable permettent de constater une amélioration globale de la qualité du service :

- l'amélioration du rendement du réseau de 92,1 % en 2013 contre 91,6 % en 2012,
- la baisse de la consommation d'eau. Le volume d'eau consommé en 2013 (2 330 003 m<sup>3</sup>) a diminué de 4,08% par rapport à l'année 2012,
- le prix du m<sup>3</sup> d'eau (eau et assainissement) est le plus bas des villes environnantes (Marly-le-Roi, Fourqueux, Mareil-Marly, Le Vésinet...),
- le taux moyen de renouvellement des 102 907 mètres linéaires de réseau d'eau potable a été de 0,87% en 2013.

### **DÉLIBÉRATION**


LE CONSEIL MUNICIPAL,

Après avoir entendu les explications qui précèdent et en avoir délibéré,

Conformément à l'article L.2224-5 du code général collectivités territoriales,

PREND ACTE des rapports présentés, d'une part, par l'A.R.S. et, d'autre part, par la société Lyonnaise des Eaux.

POUR EXTRAIT CONFORME,  
AU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS,



Emmanuel LAMY  
Maire de Saint-Germain-en-Laye



# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

2013

## SERVICE DE L'EAU

COMMUNE DE SAINT GERMAIN EN  
LAYE





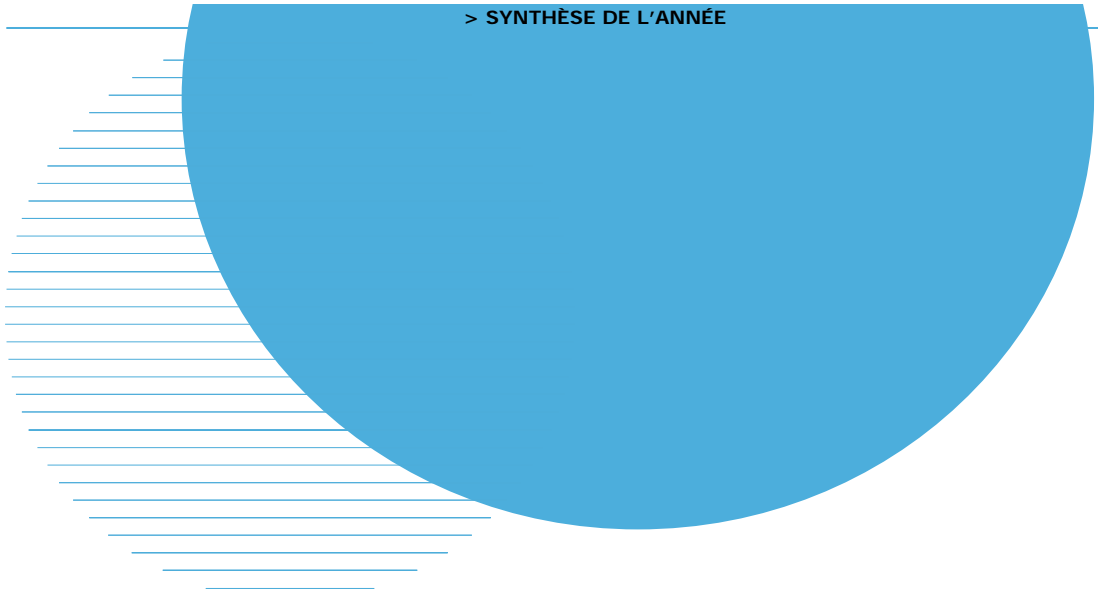




# SOMMAIRE

<b>SYNTHESE DE L'ANNEE .....</b>	<b>5</b>
Les chiffres clés .....	7
Les indicateurs de performance .....	9
Indicateurs du décret du 2 mai 2007 .....	10
Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	10
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	11
Les évolutions réglementaires .....	13
Bilan et perspectives .....	15
<b>LA QUALITE DU SERVICE .....</b>	<b>17</b>
Le contrat .....	19
Votre délégataire .....	21
Notre organisation.....	21
La relation clientèle .....	25
Notre démarche qualité.....	26
Notre démarche environnementale.....	27
Notre démarche développement durable .....	29
Le bilan hydraulique .....	35
Le fonctionnement hydraulique .....	35
Les volumes prélevés .....	35
Les volumes mis en distribution année civile.....	36
Les volumes consommés autorisés .....	36
Les pertes d'eau potable en réseau année civile .....	37
Les volumes non comptés année civile.....	37
Le rendement du réseau année civile.....	37
La qualité de l'eau .....	39
Le contrôle de la qualité de l'eau.....	40
Le bilan clientèle .....	43
Le nombre d'abonnements .....	43
Les volumes vendus .....	43
La typologie des contacts clients .....	44
Les principaux motifs de contact clients .....	45
L'activité de gestion clients.....	45
La relation clients.....	46
L'encaissement et le recouvrement.....	47
Le fonds de solidarité.....	48
Les dégrèvements pour fuite .....	49
La mesure de la satisfaction client.....	49
Le prix du service de l'eau potable .....	50
Le bilan d'exploitation .....	57
Le nettoyage des réservoirs.....	59
Les contrôles réglementaires .....	61
Les autres interventions sur les installations.....	62

Les interventions sur le réseau de distribution .....	63
La recherche des fuites .....	63
Les interventions en astreinte .....	64
<b>LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE.....</b>	<b>65</b>
Le CARE .....	67
Le CARE .....	68
Le détail des produits .....	69
La présentation des méthodes d'élaboration .....	70
Les reversements.....	79
Les reversements à la collectivité .....	79
L'inventaire du patrimoine.....	81
Les biens de retour.....	81
Les biens de reprise.....	84
Les variations du patrimoine.....	85
Les variations sur les biens de retour.....	85
Les variations sur les biens de reprise.....	86
La situation des biens et des immobilisations .....	87
Situation sur les installations .....	87
Situation sur les canalisations .....	88
Situation sur les branchements .....	88
<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>91</b>
<b>PRINCIPALES DÉFINITIONS.....</b>	<b>93</b>
<b>LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE .....</b>	<b>99</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>103</b>
Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	105
Annexe 2 : Certificat Qualité.....	109
Annexe 3 : Composantes du prix de l'eau .....	111
Annexe 4 : Analyses Qualité .....	113



# SYNTHESE DE L'ANNEE





## LES CHIFFRES CLÉS

**5 344** clients desservis au 31 décembre 2013, soit une baisse de 2,16 % par rapport à l'année 2012 (- 118 clients actifs).

**2 330 003** m<sup>3</sup> d'eau consommés en 2013, ce qui représente une baisse de 4,08 % par rapport à l'année 2012 (- 99 115 m<sup>3</sup>).

**92%** de rendement de réseau en 2013

**102 907 ml** de réseau gérés en 2013.

**42 232** habitants dans la Commune de Saint-Germain-en-Laye

Votre contrat est principalement alimenté par  
**l'Usine du Pecq - Croissy**



# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

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

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

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site [www.eaudanslaville.fr](http://www.eaudanslaville.fr)

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

## INDICATEURS DU DÉCRET DU 2 MAI 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2012	2013	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	40 945	42 232	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	5 462	5 344	Nombre	A
Indicateur de performance	Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	80	90	Valeur de 0 à 100	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	1,12	0,92	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	100	%	A

*L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux est calculée selon les modalités en vigueur jusqu'au 02/12/2013. Le nouveau mode de calcul introduit par l'arrêté du 02/12/2013 implique en effet une clarification des obligations respectives de la Collectivité et du délégataire. Nous vous transmettrons prochainement une analyse détaillée de ces implications*

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES POUR LES RAPPORTS SOUMIS A CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2012	2013	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	2,20	2,25	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	P155.1 et P258.1 - Taux de réclamations	10	12,9	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,40	0,33	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	208	62	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	1 000	068,80 <sup>1</sup>	Euros	A



## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR LA FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E					
Thème	Indicateur	2012	2013	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui	Oui / Non	A





# LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

## ACTUALITÉ MARQUANTE

- Expérimentation d'une tarification sociale de l'eau et encadrement des coupures d'eau : la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi « Brottes »).
- Droit d'alerte des salariés et du CHSCT en matière d'environnement et de santé publique : Loi n°2013-316 du 16 avril 2013 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte.
- Intérêts moratoires au taux BCE+8 (8,25% au 1<sup>er</sup> janvier 2014) et une nouvelle indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière «Loi Dadue » et décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.
- Modification des modalités d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et des conditions du transfert du droit à déduction : BOI-TVA-DED-40-30, 1<sup>er</sup> août 2013
- Nouveaux seuils pour les marchés publics : les seuils de procédure formalisée sont relevés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014
- Arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement : le mode de calcul de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux a été modifié (cf glossaire).

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





# BILAN ET PERSPECTIVES

## BILAN

L'eau produite et distribuée sur la commune de Saint Germain en Laye a fait l'objet de 746 analyses issues du contrôle sanitaire et de la surveillance de l'exploitant. 100% de ces analyses bactériologiques et physico-chimiques ont été conformes au Code de la Santé Publique.

L'exploitation des ouvrages se déroule dans de bonnes conditions pour assurer la continuité de l'alimentation en eau et la sécurité des hommes et des ouvrages.

Lyonnaise des Eaux a réalisé au total 136 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage. Les ouvrages nécessaires à l'alimentation du réseau sont en bon état, aucun dysfonctionnement majeur n'a été relevé sur l'année.

En matière d'exploitation, un nettoyage complet des réservoirs a été réalisé conformément aux exigences réglementaires. Aucun défaut structurel n'a été observé au cours des lavages.

En terme de travaux sur les ouvrages, nous avons dû procéder au renouvellement des panneaux de la clôture en treillis soudé du réservoir de Fourqueux suite à une dégradation générée par des chutes de branches.

Nos équipes ont réalisé 1372 interventions dont :

- 19 créations de branchement
- 20 réparations de fuites sur branchement
- 12 réparations de fuites sur canalisation
- 140 remplacements de compteurs
- 32 interventions en astreinte

- Renouvellement d'un tronçon de canalisation rue Saint Louis suite à une fuite,
- Renouvellement de la canalisation située sur le pont de la rue de Fourqueux
- Renouvellement de la canalisation rue Perreire
- Fin du programme de renouvellement des branchements en plomb (64 branchements) à l'exception de la rue au Pain qui sera traitée à l'été 2014 à la demande de la collectivité.

## **PERSPECTIVES**

Nous vous engageons à poursuivre votre politique de suppression des bouches de lavage.

En terme de travaux, il est prévu le renouvellement des deux vannes d'arrivée du château d'eau de Saint-Germain-en-Laye et le traitement des dômes

Pour la sécurisation du site d'hennemont, deux actions d'amélioration sont proposées :

- La mise en place d'une vanne se substituant au robinet à flotteur pour le contrôle à distance du marnage de la bêche.
- La mise en place d'une clôture avec bavolet afin de limiter voire d'éviter tout acte de vandalisme.



# LA QUALITE DU SERVICE







# LE CONTRAT

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/1992	31/12/2021	Concession
Avenant n°01	06/08/1997	31/12/2021	- nouveau système de branchement- facture contrat- relève annuelle et facturation semestrielle
Avenant n°02	17/01/2001	31/12/2021	transfert du contrat à Lyonnaise des Eaux France



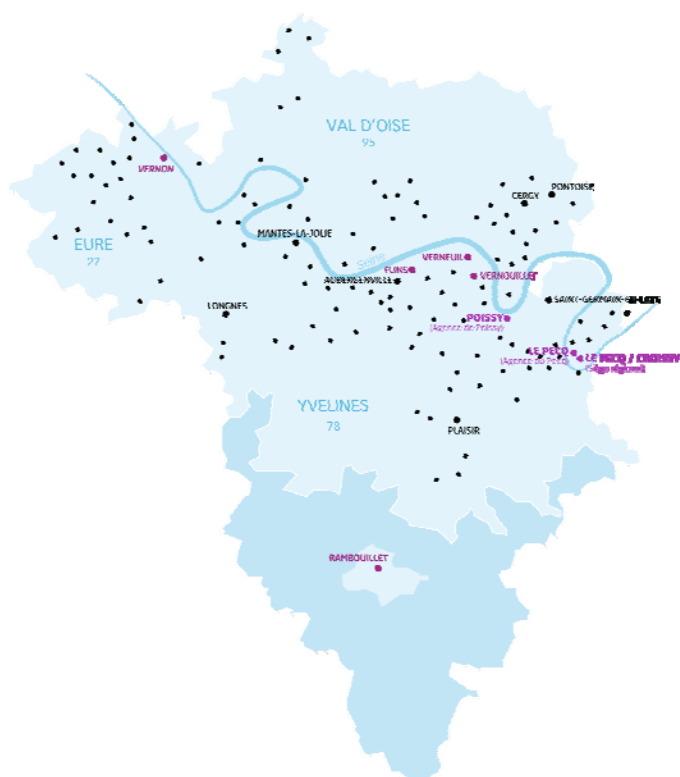
# VOTRE DELEGATAIRE

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

## NOTRE ORGANISATION

### L'ENTREPRISE REGIONALE

#### IMPLANTATION ET MOYENS HUMAINS



Lyonnaise des Eaux est implantée sur le territoire à travers 16 délégations territoriales qui assurent pour les collectivités clientes un service public de l'eau et de l'assainissement de proximité : engagement sur des délais d'intervention, astreinte 24h/24, suivi personnalisé de la collectivité par un responsable de contrat.

Pour les collectivités clientes des Yvelines, du Sud du Val d'Oise et de l'Est de l'Eure, Lyonnaise des Eaux est représentée à travers son siège régional basé au Pecq, dont les bureaux se situent sur le site de production d'eau potable du Pecq-Croissy.

Implanté dans les Yvelines depuis 1924, Lyonnaise des Eaux est forte d'un ancrage territorial solide permettant de répondre aux attentes des clients et collectivités.

Parmi les 280 collaborateurs qui y travaillent on compte les équipes d'exploitation, les équipes qui assurent la relation avec les abonnés et des services support.

Lyonnaise des Eaux Ile de France Ouest – Val de Seine s'organise autour de deux agences territoriales basées au Pecq et à Poissy, d'une agence production d'eau potable et d'une agence clientèle



En 2013, Lyonnaise des Eaux Île de France  
Ouest – Val de Seine est dirigée par  
**Joëlle de Villeneuve.**

Au 1<sup>er</sup> Janvier 2014, **Stéphane Cordier**  
succède à **Joëlle de Villeneuve**



**280** collaborateurs

**101 319** clients abonnés au service de l'eau  
potable

**13** sites de production d'eau potable

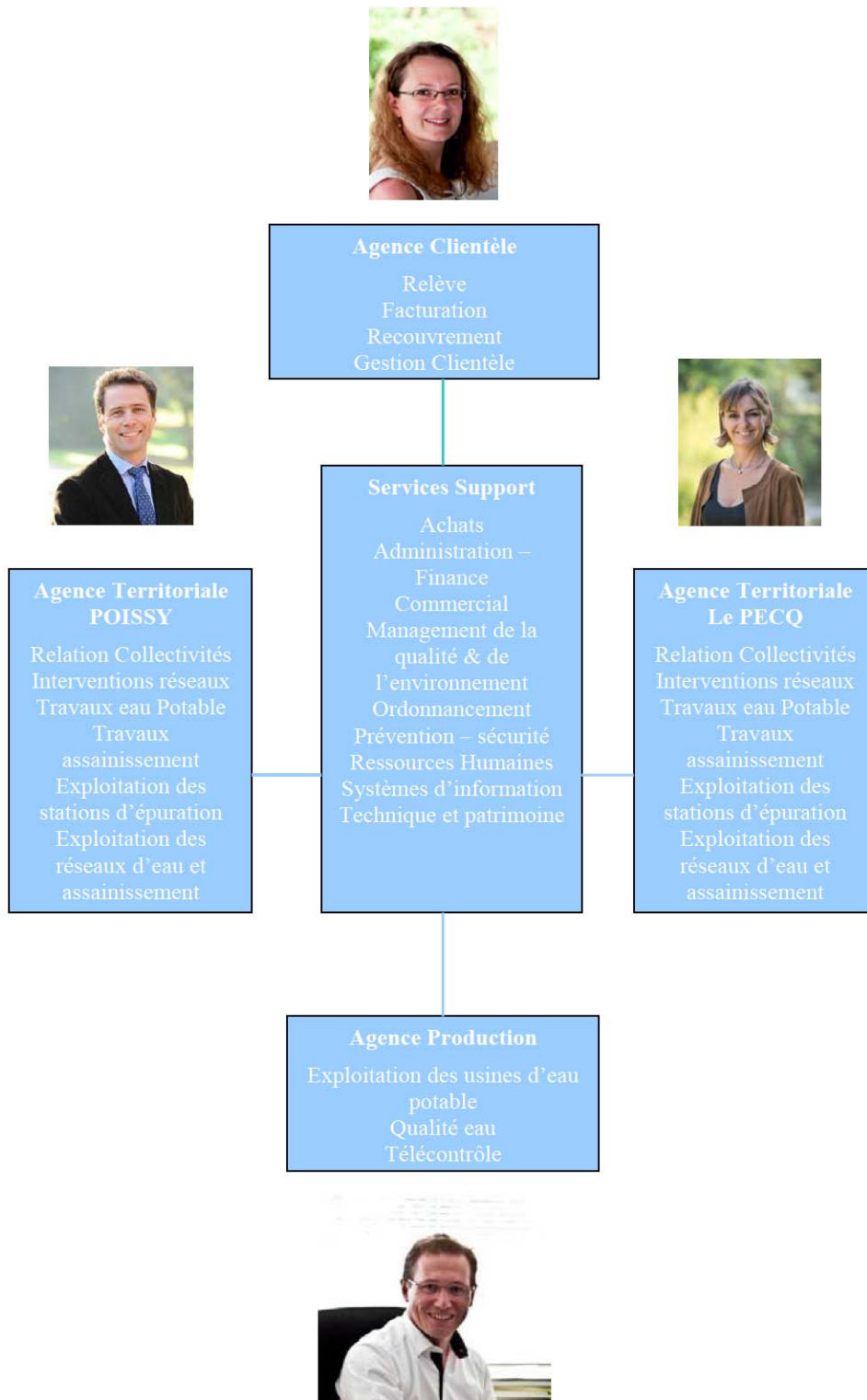
**114 000** clients abonnés au service de  
l'assainissement

**19** stations d'épuration

**1 840** kilomètres de réseau d'eau potable

**1 400** km de réseau d'assainissement

Certifications **ISO 9001** de toutes les activités  
Lyonnaise des Eaux, **ISO 14 001** de  
**11** systèmes d'assainissement et de  
**4** systèmes de production d'eau potable



## **SECURITE DE L'APPROVISIONNEMENT EN EAU**

La fourniture en eau des collectivités desservies par Lyonnaise des Eaux en Ile de France Ouest et dans le Val de Seine 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.

**L'expertise de Lyonnaise des Eaux en Ile de France Ouest s'appuie sur deux sites de production d'eau potable conçus comme des plateformes d'innovation : les sites de production d'eau du Pecq Croissy (photo 1) et de Flins-Aubergenville (photo 2) mettent en œuvre une technologie dite de réalimentation de la nappe d'eau souterraine.** L'eau puisée directement ou indirectement dans la Seine est épurée puis réinjectée dans 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, tant sur le plan quantitatif que qualitatif.



De plus, le réseau de distribution d'eau potable exploité par Lyonnaise des Eaux en Ile de France Ouest est entièrement interconnecté. Les unités de production sont reliées entre elles et aux réseaux d'autres distributeurs d'eau 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 de l'Entreprise Régionale, notamment en période de sécheresse.**

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 qui jouie d'une présence humaine 24/24H. Le centre de télécontrôle, 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.

## **PROTECTION DE LA RESSOURCE EN EAU - CHAMP CAPTANT DE FLINS-AUBERGENVILLE**

En partenariat avec l'Agence de l'Eau Sein-Normandie, Lyonnaise des Eaux s'est engagée activement dans la protection préventive de la nappe souterraine de Flins-Aubergenville vis-à-vis des pollutions diffuses aux nitrates et pesticides. Ainsi, Lyonnaise des Eaux finance depuis 2012 une mission d'animation et de conseil agricoles par le Groupement des Agriculteurs Biologiques (GAB) d'Ile de France pour aider les agriculteurs qui le souhaitent à se convertir à l'agriculture « BIO » (conseils techniques, montage des projets, obtention des aides financières européennes et régionales : Agence de l'Eau, Conseil Régional). Ainsi, à ce jour, près de 200 hectares ont été convertis à l'agriculture biologique au voisinage de la ressource en eau. Parallèlement, un projet de convention d'animation et de conseil agricoles par la Chambre d'Agriculture est en cours de validation pour les agriculteurs de la zone qui souhaitent rester en agriculture conventionnelle la plus "raisonnée" possible.

## LES AUTRES MOYENS

### UN CENTRE D'EXPERTISE SUR LA QUALITE DE L'EAU, BASE AU PECQ DANS LES YVELINES



Lyonnaise des Eaux en Ile de France Ouest bénéficie, au Pecq, de l'appui et de la technicité des centres d'expertise du Groupe Suez Environnement (centre de recherche, bureaux d'études, laboratoire d'analyse agréé COFRAC). Tous les domaines liés à l'eau et à l'environnement sont couverts au sein du **Centre international de recherche sur l'eau et l'environnement (CIRSEE)** : ressources en eau, traitement et qualité eau potable, collecte et traitement de dépollution eaux usées et pluviales, boues et déchets, automatismes et informatique avancée.

Le CIRSEE en quelques chiffres :

- >> 120 chercheurs, techniciens et experts
- >> 80 partenariats universitaires, industriels et institutionnels
- >> 70 programmes de recherche et développement
- >> 1 000 visiteurs par an

## LA RELATION CLIENTELE

### L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

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

Notre Centre de Relation Clientèle 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 2013, plus de 55 227 contacts téléphoniques de la part de nos clients des Yvelines, du Val d'Oise et de l'Eure ont été traités par notre Centre d'appels.

### LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

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

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

## NOTRE DEMARCHE QUALITE

NOTRE VISION EST RESOLUMENT ORIENTEE VERS NOS CLIENTS, COLLECTIVITES, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS, INDUSTRIELS ET AGRICULTEURS, ...

NOUS DEVONS SANS CESSER IMAGINER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR REpondre A LEURS ATTENTES, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE.

NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE.

Lyonnaise des Eaux a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos **performances économiques** et gagner en **efficacité**.

Trois grands piliers de cette démarche sont :

- la **responsabilité de la direction** qui définit la politique de l'entreprise
- l'identification et la gestion des **processus** qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées
- **l'amélioration continue** qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

### NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- étalonnage et contrôle des compteurs d'eau
- conception, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra Filtration.

### NOTRE ORGANISATION

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



## NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes

## POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE), .... en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

## NOTRE DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

### UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

#### NOTRE OBJECTIF

Lyonnaise des Eaux a développé un système de management de l'environnement certifié, selon la norme ISO 14001, au niveau des Entreprises Régionales pour chacun de nos contrats. Notre objectif est de faire de la production d'eau potable et de l'assainissement un facteur de développement durable des territoires en mettant en œuvre une démarche de gestion préventive du risque environnemental.

#### UNE DEMARCHE PARTENARIALE

La mise en œuvre d'un système de management de l'environnement, selon la norme ISO 14001, permet à la collectivité et à Lyonnaise des Eaux :

- d'assurer :
  - une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques
  - une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur
  - une amélioration progressive et en continu de ses installations
- de développer un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement...
  - un outil de maîtrise des coûts
  - un outil de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun
  - un outil d'anticipation du volet environnemental du développement durable
  - un signe fort de l'implication de la collectivité dans la protection de l'environnement et donc un vecteur d'image important démontrant son engagement citoyen

### LES GRANDES PHASES DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

La mise en place d'un Système de Management Environnemental, s'appuyant sur le principe de l'amélioration continue, est une démarche comportant 3 grandes phases :

- la réalisation de l'analyse environnementale contenant la hiérarchisation des aspects et impacts environnementaux et le plan de management environnemental associé
- la définition des éléments constituant le Système de Management Environnemental à partir de cette analyse
- la mise en œuvre et le suivi du Système de Management Environnemental

## L'EXPERIENCE DE LYONNAISE DES EAUX

Depuis de nombreuses années, les équipes de Lyonnaise des Eaux ont mis en place, auprès des collectivités et industriels, des systèmes de management environnemental concernant tout ou partie du service de l'eau (production, traitement...) et du service de l'assainissement (réseau, stations d'épuration, traitement des boues...). L'expérience ainsi acquise a permis de développer une expertise spécifique dans les différents domaines concernés : études préalables, analyse et prévention des risques, audits environnementaux et certification.

Les chiffres clés actualisés au 31 décembre 2013 sont :

- 23 usines de production d'eau (ce chiffre ne prend pas en compte les "petites" installations de type châteaux d'eau, forages, etc.)
- 6 réseaux de distribution
- 96 réseaux d'assainissement
- 51 réseaux eaux pluviales
- 116 STEP
- 48 sites de traitement de boue

## EXEMPLES D'APPLICATION DANS LE CADRE DU CONTRAT

### LA DEMARCHE A L'ENTREPRISE REGIONALE ILE DE FRANCE OUEST – VAL DE SEINE

Depuis 2000, l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest – Val de Seine de Lyonnaise des Eaux France s'est engagée dans des démarches de certification ISO 14 001 :

- Des systèmes d'assainissement en collaboration avec certaines de ses collectivités-partenaires dont la Communauté d'Agglomération des Portes de l'Eure, le Syndicat Intercommunal d'Assainissement de Thiverval-Feucherolles-Chavenay, le Syndicat Intercommunal d'Eau et d'Assainissement de Verneuil-Vernouillet, la commune de Marly Le Roi, la Communauté d'Agglomération de Mantes en Yvelines, le Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Région de l'Hautil, le Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Boucle de la Seine et le Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Région de Saint Germain en Laye et depuis mai 2013, le Syndicat Intercommunal d'Assainissement des Prés Foulons et la commune de Villennes-sur-Seine.
- des systèmes de production d'eau potable du Pecq-Croissy, de Flins-Aubergenville, ainsi que des systèmes de production et/ou de distribution d'eau potable en partenariat avec certaines de ses collectivités-partenaires dont le Syndicat Intercommunal d'Eau et d'Assainissement de Verneuil-Vernouillet, la commune de Rambouillet et la commune de Chatou.



Station d'épuration  
de la Communauté  
d'Agglomération des Portes de  
l'Eure (Vernon)



Station d'épuration  
de la Communauté  
d'Agglomération des Portes de  
l'Eure (Pacy-sur-Eure)



Station d'épuration  
du Syndicat Intercommunal  
d'Assainissement de Thiverval-  
Feucherolles-Chavenay



Station d'épuration  
du Syndicat Intercommunal  
d'Eau et d'Assainissement de  
Verneuil-Vernouillet



Pour garantir le respect de cette politique et des objectifs qui en découlent, le Système de Management Qualité Environnement fait l'objet d'audits réguliers, par un organisme indépendant, LRQA.

## NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

Depuis cette date, Lyonnaise des Eaux est la seule entreprise française à faire évaluer annuellement sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et à publier l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès.



En 2010, Lyonnaise des Eaux a lancé la démarche Idées Neuves sur l'Eau, vaste programme de travail et de dialogue de 24 mois, avec l'ensemble de ses parties prenantes. Une plate-forme collaborative, des forums d'experts, la rencontre de 700 élus en régions ont permis de travailler à de nouvelles solutions pour réinventer le futur de l'eau autour d'un diagnostic partagé.

En 2012, Lyonnaise des Eaux a pris 12 nouveaux engagements, couvrant la période 2012 – 2016, qui prolongent la démarche initiée. Ces engagements ont fait l'objet d'une première évaluation annuelle fin 2012 par Vigeo, et d'une nouvelle évaluation fin 2013.

Pour 2013, Vigeo a attribué à Lyonnaise des Eaux la notation de 3 sur une échelle allant de 1 à 4+, ce qui correspond à un score de 147 sur 200.

La note de Lyonnaise des Eaux a ainsi progressé de 3 points par rapport à 2012.

### 3 PILIERS ET 12 ENGAGEMENTS : LA NOTATION PAR VIGEO (de 1 à 4)

#### I) Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1) **Contractualiser une charte de gouvernance locale / Note de 3+**  
Mettre à disposition de chaque client qui le souhaite des outils lui permettant de renforcer le contrôle de son opérateur et de mieux informer ses usagers.
- 2) **Partager la connaissance avec tous les publics / Note de 4**  
Leur permettre de "Tout savoir de l'eau de la commune" via un site internet dédié, « Tout sur mon eau », lancé en juin 2013, et sensibiliser au moins 120 000 enfants et adultes chaque année en partenariat avec les écoles et associations.
- 3) **Ouvrir la gouvernance de l'entreprise et déployer l'éthique d'intervention / Note de 3-**  
Un réseau de déontologues est en place depuis 2012.

#### II) Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité

- 4) **Economiser l'eau / Note de 3+**  
Proposer à l'ensemble des usagers (collectivités, bailleurs, industriels, agriculteurs, consommateurs...) les solutions les plus adaptées pour économiser collectivement l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 500 000 habitants d'ici 2016.

- 5) **Restaurer le bon état écologique de l'eau et compenser les pressions sur la biodiversité / Note de 3**  
Mettre à la disposition de tous les acteurs concernés (collectivités, industriels, agriculteurs, associations de protection de l'environnement) des solutions innovantes pour un objectif de "zéro pollution" dans le milieu naturel.
- 6) **Garder un temps d'avance sur la qualité de l'eau potable / Note de 3-**  
Mettre en place l'Observatoire des polluants émergents. Proposer une analyse multicritère de la qualité de la ressource pour chaque source d'approvisionnement en eau potable.
- 7) **Transformer les installations de traitement et d'épuration en plateformes environnementales / Note de 3-**  
Proposer la neutralisation d'ici 2016 des émissions de gaz à effet de serre de dix nouvelles unités d'assainissement. Réaliser dans 50 % des sites où nous opérons des espaces de biodiversité et des zones de compensation écologique.
- 8) **Développer les compétences des hommes et des femmes / Note de 3+**  
Consacrer 30 % de notre budget formation à la maîtrise des nouvelles technologies, et rester l'opérateur le plus performant en matière de sécurité au travail avec un taux de fréquence annuel des accidents inférieur à six.  
**En 2013, les moyens dédiés à la formation ont été en hausse : 4,34% de la masse salariale.**  
**Par ailleurs, Lyonnaise des Eaux a signé en 2013 un nouvel accord avec l'ensemble des organisations syndicales qui définit des engagements ambitieux sur l'emploi et la responsabilité sociale pour la période 2012-2014.**

### III) Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

- 9) **Intégrer la performance environnementale dans la rémunération de l'opérateur / Note de 2+**  
D'ici 2016, indexer jusqu'à 15% de notre rémunération sur des indicateurs de performance environnementale.
- 10) **Partager équitablement la valeur créée / Note de 2+**  
Proposer une juste répartition des gains de productivité dégagés au cours de l'année entre la collectivité, ses habitants et l'entreprise selon des règles établies en amont du contrat.
- 11) **Rendre possible l'accès de tous à l'eau / Note de 3**  
Mettre en place une démarche « Eau équitable » pour développer, avec les collectivités locales et les acteurs de l'intermédiation sociale, les solutions les mieux adaptées aux personnes en difficulté.  
**A la suite de la parution de l'offre « Eau équitable » en 2012, Lyonnaise des Eaux poursuit son travail dans le cadre de l'Observatoire de la tarification sociale à Dunkerque.**
- 12) **Contribuer à l'emploi local / Note de 3+**  
Initier une démarche Employeur Responsable pour augmenter l'impact des politiques d'achat, de formation qualifiante et d'emploi de Lyonnaise des Eaux sur l'ensemble des territoires.  
**En 2013, Lyonnaise des Eaux a reçu l'attestation d'Employeur socialement responsable.**

**Lyonnaise des Eaux** publie l'intégralité des résultats dans un rapport disponible pour tous sur le site [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)

## EXEMPLES D'APPLICATION DANS LE CADRE DU CONTRAT

### LA PREUVE PAR L'EXEMPLE : DES ACTIONS CONCRETES, TEMOIN DE NOTRE ENGAGEMENT

#### PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

- Une expertise interne en hydrogéologie au sein de Lyonnaise des Eaux - Ile de France Ouest
- Des plans de préservation de la ressource sur le périmètre géographique que nous gérons
- Un programme de protection sur les différentes aires d'alimentation de captage
- Des outils de modélisation de la pollution par les nitrates
- Des actions de gestion différenciée des espaces verts type sur les sites de production que nous gérons

#### GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Grâce à la réalimentation de la nappe mise en place sur les sites de production d'eau du Pecq/Croissy, de Flins et de Verneuil-Vernouillet, les restrictions d'usage imposées par les arrêtés sécheresse sont assouplies pour les communes alimentées par ces sites via les réseaux interconnectés.
- Les installations que nous gérons en Ile de France Ouest ont toutes été protégées du risque « crue type 1910 ».
- Dans le cadre de la certification ISO 14001 de notre système de production d'eau potable, nous organisons chaque année des exercices de crise, afin de garantir l'alimentation en eau des abonnés en toutes circonstances : crue, déversement, fuites de réactifs etc

#### LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

- Une politique de fiabilisation des macro-compteurs menée sur 2005-2011
- Une démarche de mesure des pertes en eau de toutes natures permettant de cibler des zones prioritaires de recherche de fuites
- Des technologies de maîtrise des consommations : télérelève des compteurs d'eau, etc

#### RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

- Partenariats avec des associations locales de protection et/ou d'éducation à l'environnement : Ligue de Protection des Oiseaux – Ile de France, Ecolonia (basée à Vernouillet), Seine Vivante (basée à Croissy-sur-Seine), Vive la Seine, Sequana (basée à Chatou).
- Un aménagement du site de production du Pecq Croissy respectueux de la biodiversité et assurant la pédagogie sur ce thème

#### PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

- Un Club de goûteurs d'eau rassemblant les consommateurs yvelinois volontaires
- Des robinets-fontaines dans les écoles,
- Action de communication à destination du grand public (accueil des établissements scolaires dans les usines, sur la Coulée verte et interventions en classe, stands dans des collectivités)

#### PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

- Des certifications ISO 14001 pour la production d'eau potable et certains systèmes d'assainissement
- Un outil Bilan Carbone au sein de Lyonnaise des Eaux Ile de France Ouest – Val de Seine

#### **AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU**

- Participation au Fonds Solidarité Logement
- Collaboration avec des instances sociales ( CCAS )
- Valorisation de la maîtrise des consommations via l'outil de télérelève, notamment auprès des bailleurs sociaux

#### **FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI**

- Collaboration avec les Pôles emploi, les Missions locales et les bureaux de l'emploi : participation à des Forum Emploi, envoi des offres de recrutement
- Politique de contrats en alternance : 20 contrats en alternance accueillis à Lyonnaise des Eaux Ile de France Ouest – Val de Seine sur l'année 2012-13
- Collaboration avec les mairies pour proposer des expositions et des ateliers sur les Métiers de l'eau
- Parrainage de jeunes en recherche d'emploi : simulation d'entretiens d'embauche, découverte de la vie de l'entreprise etc
- Politique de sous-traitance au secteur protégé

#### **VALORISER LES HOMMES ET LES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU**

- Application et présentation en interne au personnel de l'Accord handicap Lyonnaise des Eaux
- Baromètre social auprès des collaborateurs réalisé tous les deux ans
- Des actions de formation professionnelle dédiées aux collaborateurs : actes métiers, sécurité, management. Le volume de la formation annuelle équivaut à 2,5 jours de formation par an et par collaborateur

#### **SENSIBILISER LES JEUNES ET LES MOINS JEUNES A LA GESTION DURABLE DE L'EAU**

- 2 000 personnes sensibilisées chaque année à la gestion durable de l'eau
- Partenariats avec des associations locales de protection de l'environnement en matière de sensibilisation des publics : Ecolonia, Seine Vivante, Vive la Seine, Sequana

#### **RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS**

- Présentation des Rapports annuels du délégataire
- Introduction des indicateurs de performance requis par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du « rapport du Maire »

#### **CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU**

- Un Club Eau + ouvert sur les initiatives à l'étranger et au-delà de la thématique « eau »
- Participation aux CCSPL
- Participation à des réunions publiques
- Une démarche « Idées neuves sur l'eau » lancée par Lyonnaise des Eaux en 2010, poursuivie en 2011 et en 2012 avec l'appui d'experts et de scientifiques (Erik Orsenna, Luc Ferry, etc), relayée sur Internet pour solliciter l'avis des internautes, et relayée en interne auprès des collaborateurs.



## LES ACTIONS LOCALES DE SENSIBILISATION AUPRES DU GRAND PUBLIC

En 2013, Lyonnaise des Eaux Ile de France Ouest-Val de Seine a sensibilisé plusieurs milliers de personnes à la gestion durable de l'eau à travers cinq types d'actions :



1. **L'accueil du public sur le site de production d'eau potable du Pecq / Croissy, aménagé en « Coulée verte »**, promenade dédiée au cycle de l'eau et à la biodiversité des bords de Seine. Il s'agit d'un espace aménagé tel un parcours pédagogique sur le site de production d'eau potable du Pecq-Croissy. Les visites, gratuites, s'y font sur inscriptions. Toutes sont guidées et mobilisent d'une part des experts de Lyonnaise des Eaux pour expliquer les techniques de production de l'eau potable et sa qualité et d'autre part nos partenaires associatifs tels la Ligue de Protection des Oiseaux.

**En 2013, 1 300** écoliers et particuliers individuels ont été accueillis sur la Coulée verte.



2. **Les visites de stations d'épuration** constituent pour les écoles un excellent outil pédagogique pour appréhender les enjeux de la préservation de l'environnement et notamment les gestes respectueux du cadre de vie : que ne doit-on pas rejeter dans l'évier ? Quel est l'impact de la qualité des cours d'eau sur la vie aquatique ? Là encore, les visites sont effectuées sur inscriptions, gratuitement et se déroulent dans le respect de strictes règles de sécurité.

**En 2013, 620** écoliers ont visité une station d'épuration, guidés par notre animatrice pédagogique. Une brochure présentant les étapes de traitement des eaux usées est remise à chaque élève à l'issue de la visite.



3. **Les interventions dans les écoles** à la demande des enseignants, pour exposer les grands principes du cycle de l'eau naturel et domestique. Ces interventions sont assurées par notre animatrice pédagogique, gratuitement et sur inscriptions.

**En 2013, 308** écoliers ont bénéficié d'une intervention en classe de notre part.



**4. Les manifestations et actions de communication conçues et mises en place spécifiquement dans le cadre de votre collectivité :**

stand de dégustation et d'information sur l'eau, conférence sur l'eau, exposition, appui à l'organisation d'un événement local, plaquette pour les clients, etc.

**En 2013, 733 personnes** ont été sensibilisées dans le cadre de « bars à eau » installés dans les collectivités.

**En 2013, 230 personnes** ont été sensibilisées à l'occasion des journées du patrimoine sur la place du marché de Saint Germain en laye



**5. Les réunions des Goûteurs d'eau :**

Lyonnaise des Eaux a mis en place en 2006 un Club de Goûteurs d'eau à destination des abonnés en Ile de France Ouest. Il compte actuellement 150 goûteurs actifs, lesquels sont réunis 4 à 5 fois dans l'année pour des formations à la dégustation de l'eau, de visites de sites etc. En 2012, un programme d'ouverture à d'autres sujets propres au goût a été développé : les saveurs fondamentales, et notamment celles du chocolat bio ; présentation des enjeux de l'agriculture biologique. Une visite de sites pilotes de recherche et développement de Suez Environnement a été organisée également.



# LE BILAN HYDRAULIQUE

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

## LE FONCTIONNEMENT HYDRAULIQUE

### NATURE DES RESSOURCES UTILISÉES



L'eau distribuée aux abonnés de la

Commune de Saint Germain en Laye est d'origine souterraine et provient des sites de production suivants :

- l'Usine du Pecq - Croissy
- l'Usine de Flins-Aubergenville

## LES VOLUMES PRELEVES

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes prélevés par nature de ressources et par ressource (m3)						
	Nature de la ressource	2010	2011	2012	2013	Variation 2013/2012(%)
l'Usine du Pecq - Croissy	Eau souterraine	22 534 600	20 873 600	18 190 500	19 972 800	9,80 %
l'Usine de Flins-Aubergenville	Eau souterraine	26 934 700	25 815 700	26 034 500	23 190 000	-10,93 %

## LES VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ANNEE CIVILE

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes mis en distribution (m <sup>3</sup> )						
	2009	2010	2011	2012	2013	Variation 2013/2012(%)
Volumes produits						
Volumes importés	3 241 698	3 089 847	3 136 672	2 977 342	2 906 763	-2,37 %
Volumes exportés	232 453	206 913	285 694	287 223	339 985	18,37 %
<b>Volumes mis en distribution</b>	<b>3 009 245</b>	<b>2 882 934</b>	<b>2 850 978</b>	<b>2 690 119</b>	<b>2 566 778</b>	<b>-4,58 %</b>

## LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )				
	2010	2011	2012	2013
Volumes comptabilisés	2 525 010	2 548 902	2 429 118	2 330 003
Volumes consommés sans comptage	5 138	5 124	5 152	5 152
Volumes de service du réseau	27 045	2 485	2 894	2 804
<b>Total des volumes consommés autorisés</b>	<b>2 537 193</b>	<b>2 556 511</b>	<b>2 437 164</b>	<b>2 337 959</b>

## LES PERTES D'EAU POTABLE EN RESEAU ANNEE CIVILE

Pertes en réseau (m <sup>3</sup> ) et Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j)				
	2010	2011	2012	2013
Volumes mis en distribution	2882934	2850978	2690119	2 566 778
Volumes consommés autorisés	2537193	2556511	2437164	2 337 959
<b>Total des "Pertes en réseau"</b>	<b>345741</b>	<b>294467</b>	<b>252955</b>	<b>228 819</b>
Linéaire du réseau de distribution (ml)	102898	102886	102905	102 907
<b>Indice linéaire de pertes (m<sup>3</sup>/km/j)</b>	<b>9,21</b>	<b>7,84</b>	<b>6,69</b>	<b>6,09</b>

## LES VOLUMES NON COMPTES ANNEE CIVILE

Volumes non comptés (m <sup>3</sup> ) et Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Volumes mis en distribution	3 009 245	2 882 934	2 850 978	2 690 119	2 566 778
Volumes comptabilisés	2 677 287	2 525 010	2 548 902	2 429 118	2 330 003
<b>Total des volumes non comptés</b>	<b>331 958</b>	<b>357 924</b>	<b>302 076</b>	<b>261 001</b>	<b>236 775</b>
Linéaire du réseau de distribution (km)	102,964	102,898	102,886	102,905	102,907
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/j)</b>	<b>8,83</b>	<b>9,53</b>	<b>8,04</b>	<b>6,95</b>	<b>6,30</b>

## LE RENDEMENT DU RESEAU ANNEE CIVILE

Rendement de réseau (%)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Rendement usuel du réseau : (vol comptabilisé / vol mis en distribution)	89,0 %	87,6 %	89,7 %	90,3 %	90,8 %
Rendement du Maire (vol consommé autorisé + vol exporté) / (vol produits + vol importé)	89,9 %	88,8 %	90,6 %	91,6 %	92,1 %

Le rendement du contrat est conforme au décret n°2012-97 du 27/01/2012 relatif à la réduction des pertes en eau des réseaux publics de distribution, applicable à partir de l'année 2013.

Cette situation de conformité du réseau de la collectivité a été déclarée à l'Agence de l'Eau conformément au processus administratif mis en place par cette dernière. De ce fait, le prix de l'eau sur le territoire de la collectivité ne fera pas l'objet de la pénalité prévue en cas de non conformité de la performance du réseau (doublement de la redevance de prélèvement).



# LA QUALITE DE L'EAU

## UNE VIGILANCE PERMANENTE

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

L'eau fait partie des produits alimentaires les plus contrôlés. Pour livrer au consommateur une eau potable, le distributeur doit respecter des **normes de qualité particulièrement rigoureuses** sur 54 critères principaux répartis en quatre groupes :

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



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

- **Un contrôle officiel ponctuel**, qui relève de la compétence des pouvoirs publics par l'intermédiaire des Agences Régionales de Santé (ARS). Il s'agit là du contrôle réglementaire.

En France, il porte sur l'ensemble du système d'alimentation en eau : points de captage, stations de traitement, réservoirs et réseaux de distribution. Les échantillons d'eau prélevés aux différents points de contrôle sont analysés par des laboratoires agréés par le ministère de la Santé.



La nature et la fréquence de ces analyses sont fixées par le ministère de la Santé. Elles dépendent notamment de la taille des installations de production (nombre de m<sup>3</sup> produits) ou de la collectivité desservie (nombre d'habitants). Plus celles-ci seront importantes, plus les contrôles sont fréquents.

Les résultats de ces analyses sont publics et font l'objet d'un affichage en mairie. Ils sont aussi consultables sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) (rubrique : Santé/Les dossiers de santé de A à Z/Eau/ Eau du robinet/....).

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

- Un rapport annuel par commune à l'attention des collectivités
  - Une fiche de synthèse par commune à l'attention des consommateurs (jointe à l'envoi d'une des factures).
- Ces fiches de synthèse sont aussi consultables sur le site : [www.goutdeleau.com](http://www.goutdeleau.com)

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

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

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

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



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

## LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Analyses de la Ressource			
Ressource		Nombre d'analyse bactériologiques	Nombre d'analyse physico-chimique
Flins/Aubergenville	ARS	27	27
	Exploitant	17	129
Le Pecq/Croissy	ARS	54	54
	Exploitant	34	147

<b>Analyses de l'eau produite et distribuée</b>							
			Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses bactériologiques non-conforme	Nombre d'analyses physico-chimique	Nombre d'analyses physico-chimique non-conforme	
Production	Centre Pecq/Croissy	Le	ARS	66	0	70	0
		Exploitant		77	0	79	0
	Centre Flins/Aubergenville	ARS		85	0	85	0
		Exploitant		51	0	55	0
Distribution		ARS		83	0	83	0
		Exploitant		6	0	6	0
Total distribution et production				368	0	378	0
<b>% de conformité</b>			<b>100 %</b>		<b>100,0 %</b>		







# LE BILAN CLIENTELE

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

## LE NOMBRE D'ABONNEMENTS

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

Nombre d'abonnements					
Commune de Saint Germain en Laye	2010	2011	2012	2013	Variation (%) 2012-2013
Abonnement. municipaux	168	166	167	144	-13,77 %
Abonnement domestiques	5 461	5 477	5 251	5 162	-1,69 %
Abonnement industriels	43	44	43	37	-13,95 %
Maraichers	1	1	1	1	0,00 %
<b>Total abonnements</b>	<b>5 673</b>	<b>5 688</b>	<b>5 462</b>	<b>5 344</b>	<b>-2,16 %</b>

## LES VOLUMES VENDUS

Les volumes vendus, décomposé par famille de consommateurs, sont les suivants :

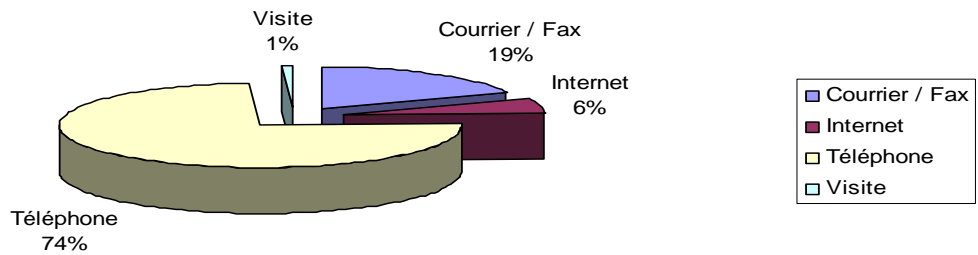
Volumes vendus (m <sup>3</sup> )					
Commune de Saint Germain en Laye	2010	2011	2012	2013	Variation (%) 2012-2013
Abonnement municipaux	166 598	124 300	107 007	87 121	-18,58 %
Abonnement domestiques	2 118 914	2 175 002	2 106 085	2 041 429	-3,07 %
Abonnement industriels	239 487	248 926	216 026	201 453	-6,75 %
<b>Total</b>	<b>2 525 010</b>	<b>2 548 902</b>	<b>2 429 118</b>	<b>2 330 003</b>	<b>-4,08 %</b>

## LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

La décomposition des modes de contacts avec les clients consommateurs s'établit de la façon suivante :

Typologie des contacts		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	2 838	266
Courrier	706	69
Internet	212	11
Visite en agence	32	3
Total	3 788	349

Saint Germain en Laye - Types de contacts

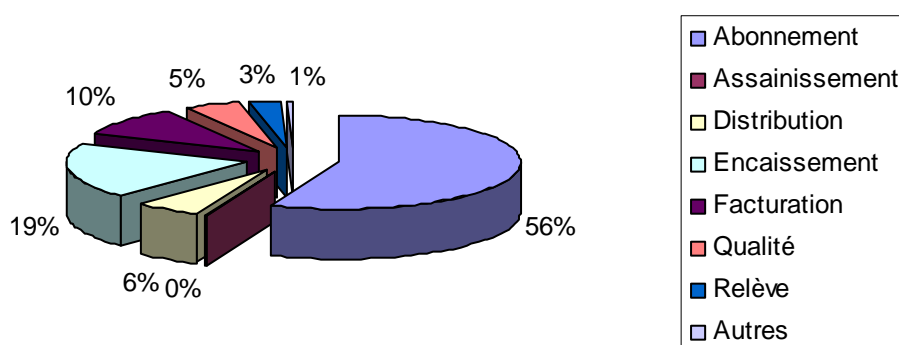


## LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACT CLIENTS

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

Principaux motifs de contact		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	2 130	0
Relève	104	0
Facturation	376	135
Encaissement	736	14
Qualité	191	191
Distribution	223	3
Assainissement	6	6
Autres	22	0
<b>Total</b>	<b>3 788</b>	<b>349</b>

Saint Germain en Laye - Motifs des contacts



## L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

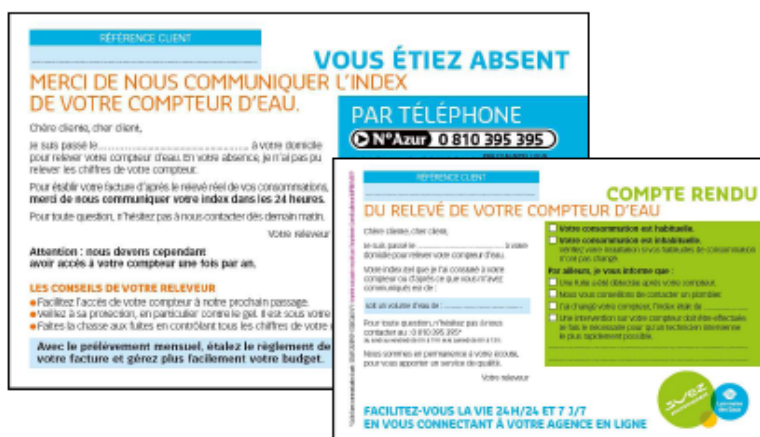
Les principales tâches liées à l'activité de gestion des clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Activité de gestion	
Désignation	Nombre
Relève	1
Nombres de factures	10 444
Nombre d'abonnés mensualisés	1 550
Nombre d'abonnés prélevés	1 270
Nombre d'échéanciers	128

> Le passage du releveur

Un courrier est envoyé aux clients dont les compteurs sont inaccessibles pour les informer de la date du passage du releveur dans leur commune.

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.



> Les encarts joints à la facture

Des dépliants ou courriers d'information peuvent être joints avec les factures. Ainsi chaque année, est envoyé par ce vecteur, à tous les clients, le bulletin d'analyse de qualité de l'eau, réalisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il est aussi possible, à titre ponctuel d'envoyer un document d'information pour le compte de la collectivité et concernant le service (avenant de contrat, modification de prix, informations diverses sur la collectivité).

> La facture

Limpide et didactique, la facture d'eau permet aux clients :

- d'accéder aux informations essentielles dès le premier coup d'œil (un histogramme des dernières consommations permet aux clients de mieux piloter leur budget eau),
- de découvrir tous les services dont ils peuvent bénéficier et les conseils pour mieux consommer au quotidien (consommation moyenne d'un ménage),
- de mieux comprendre le prix de l'eau et ce qu'il rémunère (elle couvre non seulement la production et la distribution d'eau potable, mais aussi, dans la majeure partie des cas, la collecte et la dépollution des eaux usées).

## LA RELATION CLIENTS

La relation clients	
Désignation	2013
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	12,9
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui

*Taux de réclamation : le nombre de réclamations est rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1000. Il s'agit du nombre de réclamations écrites (c'est-à-dire reçues sous forme de courrier, mail, fax) correspondant à des écarts ou non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service ou vis-à-vis de la réglementation, en particulier en ce qui concerne l'application du règlement de service. Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Les réclamations peuvent porter notamment sur la qualité de l'eau (odeur, couleur, goût), la qualité de service (pression, fuites avant compteur, travaux, mise en service), la facturation (m<sup>3</sup> facturés, mode de paiement), à l'exception du niveau de prix*

## L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2013
Créances irrécouvrables (€)	8 304,73
Délai Paiement client (j)	3
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,11
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	0,33

- **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. A fin 2012, 38% des clients 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.

## LE FONDS DE SOLIDARITE

Le fonds de solidarité	
Désignation	2013
Montant des abandons de créances (€ H.T.)	499,05
Montant des abandons de créances Part fermière (€ H.T.)	302,04
Montant du versement au fonds de solidarité	1 068,8
Montant des abandons de créances ou versements au fonds de solidarité (€ H.T./m3 facturé)	0,0008

- **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. Il s'agit de l'un des douze engagements qu'a pris Lyonnaise des Eaux pour une gestion durable de l'eau.

Le dispositif d'aide aux clients démunis 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 difficultés.

- **Surendettement**

La loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation comporte une partie traitant du surendettement des particuliers et du rétablissement personnel.

Elle est entrée en vigueur le 1er novembre 2010 après la publication en septembre - octobre 2010 d'un décret portant réforme du surendettement.

L'objectif de cette loi est d'accélérer la mise en œuvre des procédures de surendettement dans un cadre juridique et financier sécurisé pour faciliter le rebond des personnes qui connaissent des difficultés d'endettement.

Plus précisément, cette loi :

- prévoit un raccourcissement du délai dont dispose la commission de surendettement pour décider de la recevabilité d'un dossier (de 6 à 3 mois) ;
- rend possible le rétablissement personnel pour un propriétaire de résidence principale ;
- réduit la durée totale du plan conventionnel ou des recommandations à 8 ans (au lieu de 10 ans, sauf pour les prêts immobiliers finançant la résidence principale).

L'Agence Gestion Clients de Lyonnaise des Eaux se tient à disposition des clients pour les orienter vers les dispositifs d'aide existant en cas de difficultés

## LES DEGREVEMENTS POUR FUITE

Les dégrèvements pour fuite			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	23	16	- 30,4%
Nombres de demandes de dégrèvement	31	18	- 41,9%
Volumes dégrévés (m3)	19 548	7 488	- 61,7%



En cas de fuite d'eau après compteur et de surconsommation, et en fonction des dispositions contractuelles avec les collectivités, les clients peuvent demander un dégrèvement sur leur facture d'eau.

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

L'Entreprise Régionale Ile de France Ouest – Val de Seine a répondu ainsi en 2012 à 546 demandes de dégrèvements

## LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

### QUALITE DE SERVICE AU CLIENT ET MESURE DE LA SATISFACTION



## •Réclamation client

Lyonnaise des Eaux est très attentive au service rendu à sa clientèle. Chaque réclamation client est analysée afin d'apporter les corrections nécessaires au processus de gestion clients.

Les clients peuvent déposer une réclamation par :

**Téléphone** : la majorité des demandes peut être traitée immédiatement. Si la réclamation du client nécessite l'ouverture d'un dossier et la fourniture de justificatifs, le conseiller clientèle informera le client de la marche à suivre.

**Courrier électronique** : grâce au [formulaire de contact](#) disponible sur le portail internet, le client peut gagner du temps et déposer sa réclamation en ligne.

**Courrier** : selon la complexité de la demande, le délai de réponse peut varier entre 5 jours et 15 ouvrés

## •Médiation de l'eau

Créée en octobre 2009 à l'initiative de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau, la Médiation de l'Eau est une association dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement.

Elle intervient sur les différends portant sur la bonne exécution du service, et lorsque qu'aucune solution n'a pu être trouvée entre les parties prenantes. Indépendant et impartial, le Médiateur de l'Eau est à l'écoute des consommateurs, il est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable, évitant le recours à un tribunal.

La Médiation de l'Eau a été mise en place par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau et deux associations d'élus, l'Association des Maires de France et l'Assemblée des Communautés de France. En juin 2010, la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI) a rejoint l'association. Elle dispose d'un Conseil d'Orientation composé des membres fondateurs, d'associations de consommateurs et de personnalités qualifiées. Ce conseil assure un suivi de la médiation et formule un avis sur les recommandations du Médiateur.

La médiation est gratuite et l'avis rendu par le Médiateur est confidentiel.

## LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

### Qui fixe les prix ?

C'est la collectivité qui décide du prix de l'eau, sur la base du principe de "l'eau paie l'eau". Elle doit prendre en compte les investissements nécessaires à la pérennité du service et des installations.

Le montant des redevances des agences de l'eau est fixé annuellement par les agences de l'eau elles-mêmes.

### Comment se décompose le prix de l'eau sur la facture ?

La facture comprend une partie relative à l'eau potable et une partie relative à l'assainissement ainsi qu'une partie destinée aux organismes publics (agence de l'eau, Voies Navigables de France, Etat).

En moyenne en France (étude 2011), la répartition est la suivante :

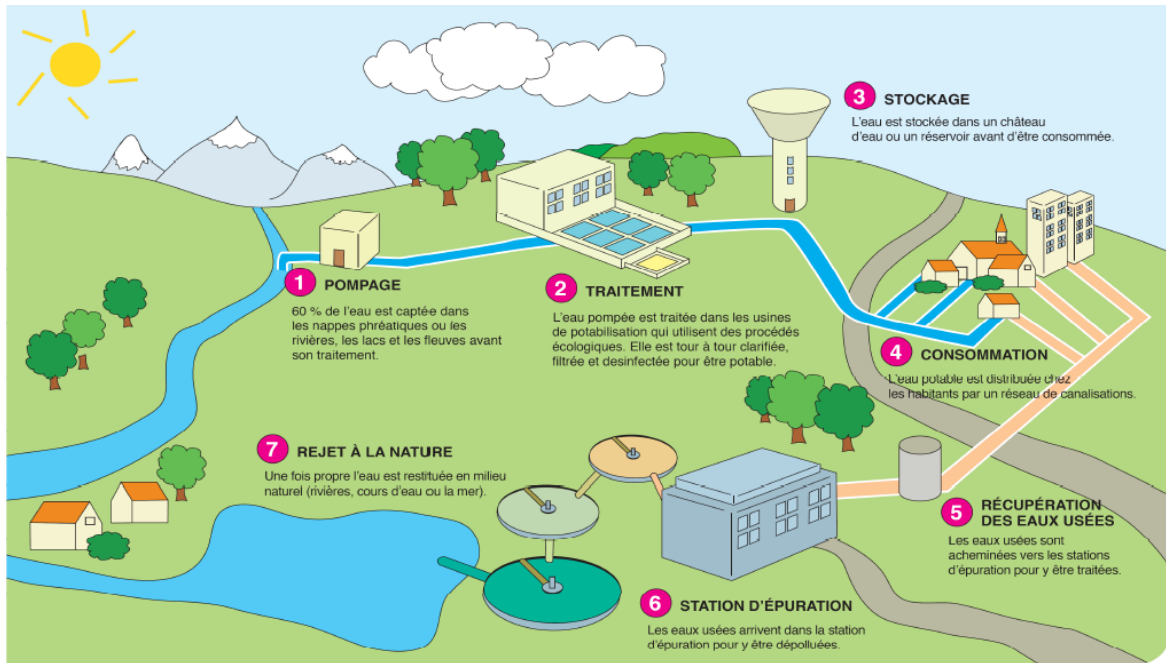
- *Traitement et distribution d'eau (46%),*
- *Collecte et traitement des eaux usées (37%),*
- *Taxes et redevances (17%).*





## Le service de l'eau

L'eau dans la nature n'est pas potable. Elle ne coule pas non plus directement au robinet. Il faut donc la prélever, la traiter pour la rendre potable, la contrôler et l'acheminer jusqu'au domicile des habitants. A cela s'ajoutent tous les services d'assainissement de la collecte des eaux usées à leur traitement avant retour à la nature.



### → Le cycle domestique de l'eau



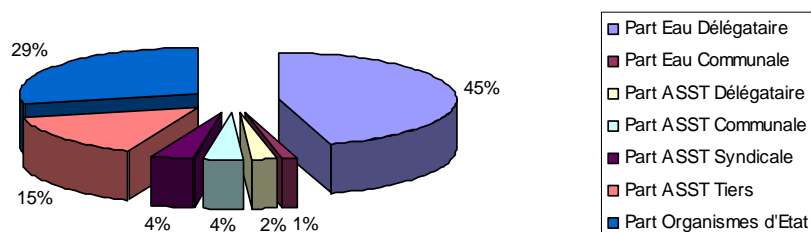
## Pourquoi le prix de l'eau n'est-il pas le même partout ?

Cette différence s'explique par une série de facteurs : l'abondance et la qualité de la ressource disponible, la topographie et la distance entre un lieu de production et la commune, la nature rurale ou urbaine du territoire concerné, la densité de la population. Les techniques et les procédés utilisés influent également sur les prix et le niveau des investissements réalisés. Il peut être aussi soumis à des spécificités régionales (tarification saisonnière en zone touristique, le climat).

Le prix peut «également être la résultante d'investissements plus lourds, d'une exploitation plus complexe, d'une eau plus compliquée à traiter, d'un réseau plus difficile à entretenir, d'infrastructures à mettre aux normes ou à construire etc.

## LE TARIF

VILLE DE SAINT GERMAIN EN LAYE EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU et DE L'ASSAINISSEMENT (Base 120 m <sup>3</sup> )			
	Prix HT 2014	Prix HT 2013	variation %
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			
<b>Part du délégataire</b>			
. Abonnement	38,48	37,56	2,45
. Consommation 120 m3	153,82	150,17	2,43
<b>Part Communale</b>			
	6,24	6,12	1,96
<b>Organismes d'Etat</b>			
. Préservation des ressources en eau	10,80	10,80	0,00
. Voies navigables de France	0,32	0,32	0,00
. Lutte contre la pollution	48,00	48,00	0,00
<b>T.V.A. à 5.5%</b>	14,17	13,91	1,85
<b>Sous total TTC eau</b>	271,83	266,89	1,85
<b>m3 TTC</b>	<b>2,27</b>	<b>2,22</b>	<b>1,85</b>
<b>COLLECTE &amp; TRAITEMENT</b>			
<b>Part du délégataire</b>			
. Consommation 120 m3 (SIA Boucle de Seine et Région de St Germ	8,80	8,71	0,96
<b>Part des Collectivités</b>			
. Part communale	15,60	14,02	11,30
. Parts syndicales (SIA Boucle de Seine et Région de St Germain)	16,73	16,63	0,58
. SIAAP	63,48	63,00	0,76
<b>Organismes d'Etat</b>			
Modernisation des réseaux de collecte	36,00	36,00	0,00
<b>T.V.A. à 7% en 2013 et 10% en 2014</b>	12,50	8,70	43,62
<b>Sous total TTC assainissement</b>	153,10	147,06	4,11
<b>m3 TTC</b>	<b>1,28</b>	<b>1,23</b>	<b>4,11</b>
<b>m3 € TTC EAU + ASSAINISSEMENT</b>	<b>3,54</b>	<b>3,45</b>	<b>2,65</b>



Les tableaux 120m3 présentent les prix connus au 1er janvier de l'année de présentation du RAD (année N+1) et les prix au 1er janvier de l'exercice du RAD (année N).

Les prix indiqués "connus au 1er janvier de l'année N+1" sont fonction des éléments calculés ou réceptionnés à la date du 1er janvier N+1.

Ils sont susceptibles d'être modifiés lors de la facturation N+1, et donc sur le RAD suivant, dans le cas de réception d'éléments postérieure au 1er janvier N+1 (réception des délibérations, calcul des redevances prélèvement,...).

# L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

		<b>TARIF DE LA COMMUNE DE :</b> SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	<b>mis à jour le :</b> 10/06/2013
<b>Contrat Eau :</b>	Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE prix révisé annuellement en décembre avec les indices connus au moment de la facturation	concession	AVENANT N° 2 du 09/11/2000 au 31/12/2021
<b>Contrat Asst. :</b>	S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE prix révisé au 01/11/10-1 pour le 1er semestre N et 01/05/N pour le 2nd semestre N	affermage	AVENANT N°1 du 21/05/2012 au 31/03/2018
<b>Contrat Asst. :</b>	S.I.A. de la REGION DE SAINT-GERMAIN Prix révisé au début de la période de consommation	affermage	CONTRAT DE BASE du 14/03/2010 au 13/03/2018
<b>Contrat Asst. :</b>	S.I.A. REGION DE L'HAUTIL Prix révisé annuellement le 01/01/N avec les valeurs connues au 01/12/N-1	affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au 31/03/2023 Nouveau contrat code INSEE <b>78551</b>
EXERCICE 2013 Période de consommation du 01/01/2013 au 30/06/2013		Période de consommation <b>13-01</b>	

SLR 01 lots CYC 001 002 003 004 005 006 007 008 009 010 011 02 020 SLR 02 lots CYC 110 (communaux) + hôpital  
 SLR 01 lots CYC 099 (BEL AIR) 015 (quartier Gramont) SLR 05 lots CYC 300

n° mois	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période						13-01						13-02
R= Relève E= Estimation						E						R

		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
01 21	Part Lyonnaise des Eaux France Prix de base (valeur 30/04/91) <b>0,8021</b> coef.révision K <b>1,56012</b>	1,2514		5,5	0,0688	1,3202
02 01	Part de la ville de Saint-Germain <b>jusqu'au 31/12/12</b>		0,0510	5,5	0,0028	0,0538
	Part de la ville de Saint-Germain <b>à compter du 01/01/13</b>		0,0520	5,5	0,0029	0,0549
06 01	Voies Navigables de France		0,0027	5,5	0,0001	0,0028
08 01	Préservation des Ressources en Eau		0,0900	5,5	0,0050	0,0950
08 60	Lutte contre la Pollution		0,4000	5,5	0,0220	0,4220
	<b>total eau</b>	<b>1,2514</b>	<b>0,5447</b>		<b>0,0988</b>	<b>1,8949</b>

		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
03 01	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. BOUCLE (111) <b>jusqu'au 31/12/12</b> Prix de base (valeur 01/09/09) <b>0,0221</b> coef.révision K1 <b>1,09138</b>	0,0241		7,0	0,0017	0,0258
	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. BOUCLE (111) <b>jusqu'au 30/06/13</b> Prix de base (valeur 01/09/09) <b>0,0221</b> coef.révision K1 <b>1,10387</b>	0,0244		7,0	0,0017	0,0261
	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. BOUCLE (111) <b>à compter du 01/07/13</b> Prix de base (valeur 01/09/09) <b>0,0221</b> coef.révision K1 <b>1,10988</b>	0,0245		7,0	0,0017	0,0262
03 02	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) <b>jusqu'au 31/05/13</b> Prix de base (valeur 01/11/09) <b>0,0450</b> coef.révision K2 <b>1,07217</b>	0,0482		7,0	0,0034	0,0516
	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) <b>à compter du 01/06/13</b> Prix de base (valeur 01/11/09) <b>0,0450</b> coef.révision K2 <b>1,07894</b>	0,0486		7,0	0,0034	0,0520
04 02	Part de la ville de Saint-Germain (SEL 111 - 114)		0,1168	0		0,1168
04 12	Part du SIA de SARTROUVILLE (114)		0,1800	7,0	0,0126	0,1926
04 32	Part SIA de BOUCLE DE SEINE <b>jusqu'au 25/03/13</b> (SEL 111)		0,0386	7,0	0,0027	0,0413
	Part SIA de BOUCLE DE SEINE <b>à compter du 26/03/13</b> (SEL 111)		0,0394	7,0	0,0028	0,0422
04 62	Part SIA REGION DE SAINT-GERMAIN (SEL 111)		0,1000	7,0	0,0070	0,1070
04 30	Part du S.I.A.A.P. <b>jusqu'au 31/12/12</b> (SEL 111 - 114-113)		0,4820	7,0	0,0337	0,5157
	Part du S.I.A.A.P. <b>à compter du 01/01/13</b> (SEL 111 - 114-113)		0,5250	7,0	0,0368	0,5618
03 03	Part Lyonnaise des Eaux SIA de l'Hautil (113) <b>jusqu'au 31/03/13</b> Prix de base (valeur 01/06/06) <b>0,19987</b> coef.révision <b>1,24954</b>	0,2497		7,0	0,0175	0,2672
	Part Lyonnaise des Eaux SIA de l'Hautil (113) <b>à compter du 01/04/13</b> Prix de base (valeur 01/04/13) <b>0,1573</b> coef.révision <b>1,00000</b>	0,1573		7,0	0,0110	0,1683
04 01	Part de la ville de Poissy <b>jusqu'au 04/04/13</b> (SEL 113)		0,2309	0		0,2309
	Part de la ville de Poissy <b>à compter du 05/04/13</b> (SEL 113)		0,2348	0		0,2348
04 63	Part S.I.A. de l'HAUTIL (sel 113) <b>jusqu'au 09/04/13</b>		0,1971	7,0	0,0138	0,2109
	Part S.I.A. de l'HAUTIL (sel 113) <b>à compter du 10/04/13</b>		0,2005	7,0	0,0140	0,2145
08 61	Modernisation Réseaux de Collecte		0,3000	7,0	0,0210	0,3210
	<b>total assainissement (111)</b>	<b>0,0730</b>	<b>1,0804</b>		<b>0,0726</b>	<b>1,2260</b>
	<b>total assainissement (114)</b>		<b>1,1218</b>		<b>0,0704</b>	<b>1,1922</b>
	<b>total assainissement (113)</b>	<b>0,2497</b>	<b>1,2530</b>		<b>0,0891</b>	<b>1,5918</b>

PRIX DU M <sup>3</sup> EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 111	3,1209
PRIX DU M <sup>3</sup> EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 114	3,0871
PRIX DU M <sup>3</sup> EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 113 (concerne 7 clients)	3,4867

Variation prix Lyonnaise des Eaux	semestrielle	annuelle	observations
	06-13/ 12-12	06-13 / 06-12	
eau	0,00%	2,48%	
asst BOUCLE	1,24%	8,93%	
asst REG ST GERMAIN	0,83%	1,46%	
asst SIA HAUTIL	1,75%	2,80%	

ABONNEMENT (PRIMES FIXES)												
Facturé semestriellement d'avance												
01 51	Période du :01/07/2013 au 31/12/2013	calibre compteur (en mm)	0-12-15		20	30	40	60	80	100	150	200
			Coefficient de révision 1,56012		Prix de base	12,04 €	14,18 €	24,32 €	34,45 €	53,36 €	71,73 €	131,72 €
		Prix révisé	18,78 €	22,12 €	37,94 €	53,75 €	83,25 €	111,91 €	205,50 €	420,97 €	420,97 €	
		Prix TTC ( TVA 5,5%)	19,81 €	23,34 €	40,03 €	56,71 €	87,83 €	118,07 €	216,80 €	444,12 €	444,12 €	


ABONNEMENT (autres)											
COMPTEURS DIVISIONNAIRES											
09 16	Période du :01/07/2013 au 31/12/2013	calibre compteur (en mm)	0-12-15		20	30					
			Coefficient de révision 1,56012		Prix de base	6,02 €	7,09 €	12,16 €			
		Prix révisé	9,39 €	11,06 €	18,97 €						
		Prix TTC ( TVA 19,6%)	11,23 €	13,23 €	22,69 €						
05 32	Coefficient de révision 1,56012	location entretien relève compteurs divisionnaires	0-12-15		20	30					
			Prix de base	12,04 €	14,18 €	24,32 €					
		Prix révisé	18,78 €	22,12 €	37,94 €						
		Prix TTC ( TVA 19,6%)	22,46 €	26,46 €	45,38 €						
COMPTEUR RADIO RELEVÉ quartier GRAMONT											
05 33	Coefficient de révision 1,28636	Prix de base 31/12/00		7,62 €							
		prix révisé		9,80 €							
		Prix TTC ( TVA 19,6%)		11,72 €							

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES				
SERVICES PUBLICS	m³ eau LDE	Surtaxe communale	Primes Fixes	Assainissement
	tarif général	NON	tarif général	tarif général
BOUCHE DE LAVAGE 01-10*(réf 111776)	Arrêt de facturation à la demande Mairie au 2ème semestre 2010 (courriers d'échange)			
EAU DE RETZ - CHAMBOURCY (réf 104721)	prix de base : 0,4680	NON	100 mm 01/01/99	NON
GOLF DE ST GERMAIN (ref 120624)	Eau de Retz : 0,4680	NON	tarif général	tarif général

\* pour les bouches de lavages et arrosages sans cr. Forfait semestriel de 450 m³ (inventaire 2008 = 156)

EAU DE RETZ					
01 24	Valeur de la consommation (client 104721)	coefficient de révision	1,56012	prix de base	7,62 €
				prix révisé	11,90 €
				taux TVA	5,5
				Prix TTC	12,54 €

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	LOI LEMA (application sur une facture de 120m³) limitation 30% - cas standard
N° 97-01 E 3580509 N° 10-05 A 3580910 N° 10-07 A 3580810 N° 13-01 A 3580613	OUI	OUI	EAU RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE 19%

	<b>TARIF DE LA COMMUNE DE :</b>		<b>SAINT-GERMAIN-EN-LAYE</b>		mis à jour le :	1/2 <b>22/11/2013</b>
	<b>Contrat Eau :</b> BANCO N° 829	Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE concession prix révisé annuellement en décembre avec les indices connus au moment de la facturation		AVENANT N° 2 du 09/11/2000 au <b>31/12/2021</b>		
	<b>Contrat Asst. :</b> BANCO N° 8487	S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE affermage prix révisé le 01/01/N et 01/07/N avec les valeurs connues respectivement le 01/11/N-1 et 01/05/N		AVENANT N°1 du 21/05/2012 au <b>31/03/2018</b>		
	<b>Contrat Asst. :</b> BANCO N° 8544	S.I.A. de la REGION DE SAINT-GERMAIN affermage Prix révisé au début de la période de consommation		CONTRAT DE BASE du 14/03/2010 au <b>13/03/2018</b>		
<b>Contrat Asst. :</b> BANCO N° 14107	S.I.A. REGION DE L'HAUTIL affermage Prix révisé annuellement le 01/01/N avec les valeurs connues au 01/12/N-1		CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au <b>31/03/2023</b>			
EXERCICE 2013 Période de consommation du 01/07/2013 au 31/12/2013					code INSEE	<b>78551</b>
					Période de consommation	<b>13-02</b>

SLR 01	lots CYC	001 002 003 004 005 006 007 008 009 010 011 02 020	SLR 02	lots CYC	110 (communaux) + hôpital
SLR 01	lots CYC	099 (BEL AIR) 015 (quartier Gramont)	SLR 05	lots CYC	300

n° mois	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période						13-01						13-02
R= Relève						E						R
E= Estimation												

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) coef.révision K	0,8021 1,59809	1,2818	5,5	0,0705	1,3523
02 01	Part de la ville de Saint-Germain		0,0520	5,5	0,0029	0,0549
06 01	Voies Navigables de France		0,0027	5,5	0,0001	0,0028
08 01	Préservation des Ressources en Eau		0,0900	5,5	0,0050	0,0950
08 60	Lutte contre la Pollution		0,4000	5,5	0,0220	0,4220
	total eau	1,2818	0,5447		0,1005	1,9270

COLLECTE & ET TRAITEMENT DES EAUX USEES						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
03 01	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. BOUCLE (111) Prix de base (valeur 01/09/09) coef.révision K1	0,0221 1,10988	0,0245	7,0	0,0017	0,0262
03 02	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) jusqu'au 30/11/13 Prix de base (valeur 01/11/09) coef.révision K2	0,0450 1,07898	0,0486	7,0	0,0034	0,0520
	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) à compter du 01/12/13 Prix de base (valeur 01/11/09) coef.révision K2	0,0450 1,07687	0,0485	7,0	0,0034	0,0519
04 02	Part de la ville de Saint-Germain (111 - 114)*		0,1300		0,0000	0,1300
04 12	Part du SIA de SARTROUVILLE (114)		0,1800	7,0	0,0126	0,1926
04 32	Part SIA de BOUCLE DE SEINE (111)		0,0394	7,0	0,0028	0,0422
04 62	Part SIA REGION DE SAINT-GERMAIN (111)		0,1000	7,0	0,0070	0,1070
04 30	Part du S.I.A.A.P. (111 - 114 - 113)		0,5250	7,0	0,0368	0,5618
03 03	Part Lyonnaise des Eaux SIA de l'Hautill (113) Prix de base (valeur 01/04/13) coef.révision	0,1573 1,00000	0,1573	7,0	0,0110	0,1683
04 01	Part de la ville de Poissy (113)		0,2348		0,0000	0,2348
04 63	Part S.I.A. de l'HAUTIL (113)		0,2005	7,0	0,0140	0,2145
08 61	Modernisation Réseaux de Collecte		0,3000	7,0	0,0210	0,3210
	total assainissement (111)	0,0731	1,0944		0,0727	1,2402
	total assainissement (114)		1,1350		0,0704	1,2054
	total assainissement (113)	0,1573	1,2603		0,0828	1,5004

\* 04 04 - Régularisation de la surtaxe à 0,0132 € sur les volumes du 1er semestre 2013.

PRIX DU M <sup>3</sup> EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 111 PRIX DU M <sup>3</sup> EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 114 PRIX DU M <sup>3</sup> EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 113 (concerne 7 clients)	3,1672 3,1324 3,4274
---	----------------------------

Variation prix Lyonnaise des Eaux	semestrielle		annuelle		observations
	12-13/ 06-13	0-12-15	12-13 / 12-12	0-12-15	
eau	2,43%		2,43%		
asst BOUCLE	0,41%		1,66%		
asst REG ST GERMAIN	-0,21%		0,62%		
asst SIA HAUTIL	0,00%		-37,00%		Nouveau contrat Hautill

ABONNEMENT (PRIMES FIXES)												
Facturé semestriellement d'avance												
01 51	Période de : 01/01/2014 au 30/06/2014	calibre compteur (en mm)	0-12-15		20	30	40	60	80	100	150	200
			Prix de base	Prix révisé	Prix TTC ( TVA 5,5%)	12,04 €	14,18 €	24,32 €	34,45 €	53,36 €	71,73 €	131,72 €
	Coeficient de révision	1,59809	19,24 €	22,66 €	38,87 €	55,05 €	85,27 €	114,63 €	210,50 €	431,21 €	431,21 €	431,21 €
			20,30 €	23,91 €	41,01 €	58,08 €	89,96 €	120,93 €	222,08 €	454,93 €	454,93 €	454,93 €

ABONNEMENT (autres)						
COMPTEURS DIVISIONNAIRES						
Facturé semestriellement d'avance						
09 16	Période du : 01/01/2014 au 30/06/2014	Droit de relève	calibre compteur (en mm)	0 -12 -15	20	30
			Prix de base	6,02 €	7,09 €	12,16 €
			<b>Prix révisé</b>	<b>9,62 €</b>	<b>11,33 €</b>	<b>19,43 €</b>
			<b>Prix TTC ( TVA 19,6%)</b>	<b>11,51 €</b>	<b>13,55 €</b>	<b>23,24 €</b>
05 32	Coefficient de révision 1,59809	location entretien relève compteurs divisionnaires	Prix de base	12,04 €	14,18 €	24,32 €
			<b>Prix révisé</b>	<b>19,24 €</b>	<b>22,66 €</b>	<b>38,87 €</b>
			<b>Prix TTC ( TVA 19,6%)</b>	<b>23,01 €</b>	<b>27,10 €</b>	<b>46,49 €</b>
COMPTEUR RADIO RELEVÉ quartier GRAMONT						
Facturé semestriellement						
05 33	Coefficient de révision 1,27507	Prix de base 31/12/00		7,62 €		
		<b>prix révisé</b>		<b>9,72 €</b>		
		<b>Prix TTC ( TVA 19,6%)</b>		<b>11,62 €</b>		
CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES						
SERVICES PUBLICS	m³ eau LDE	Surtaxe communale	Primes Fixes	Assainissement		
	tarif général	NON	tarif général	tarif général		
BOUCHE DE LAVAGE 01-10*(réf 111776)	Arrêt de facturation à la demande Mairie au 2ème semestre 2010 (courriers d'échange)					
EAU DE RETZ - CHAMBOURCY (réf 104721)	prix de base :	0,4680	NON	100 mm 01/01/99	NON	
GOLF DE ST GERMAIN (ref 120624)	Eau de Retz	0,4680	NON	tarif général	tarif général	
* pour les bouches de lavages et arrosages sans cr. Forfait semestriel de 350 m³ (inventaire 2008 = 156)						
EAU DE RETZ		prix révisés	taux TVA	TVA	PRIX TTC	
01 24	Part Lyonnaise des Eaux France (REF 35-104721-00) Prix de base (valeur 30/04/91) coef.révision K	0,468 1,59809	5,5	0,0411	0,7890	
REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	LOI LEMA (application sur une facture de 120m³) limitation 30% - cas standard			
N° 97-01 E 3580509 N° 10-05 A 3580910 N° 10-07 A 3580810 N° 13-01 A 3580613	OUI	OUI	<b>EAU</b>	RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE 19%		

# LE BILAN D'EXPLOITATION

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

## ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES OUVRAGES ET DES EQUIPEMENTS ELECTROMECHANIQUES

Lyonnaise des Eaux s'est dotée d'une politique de maintenance éprouvée dont les objectifs sont :

- De surveiller les points critiques des ouvrages ;
- D'intervenir avant l'incident, pour fiabiliser le fonctionnement des installations et assurer la continuité de service ;
- D'optimiser le taux de renouvellement du matériel, par un entretien ciblé et pertinent.

Les équipes de mécaniciens, d'électriciens et d'automaticiens sont sollicitées pour accomplir les tâches de maintenance et d'entretien des sites de production, des ouvrages en réseau et des réservoirs suivant 2 axes complémentaires:

### La maintenance préventive

L'objectif de la maintenance préventive est de réduire les probabilités de défaillance ou de dégradation d'un équipement en considérant les conditions nécessaires à son bon fonctionnement. Les tâches de maintenance préventive les plus courantes sont :

- l'entretien mécanique : le graissage, les appoints en lubrifiants, contrôles des tensions de courroies, remplacement de filtres à air, à huile, contrôle des niveaux d'usure, remplacement de petites pièces, des joints, manœuvres systématiques, contrôle de l'étanchéité des accessoires, le bon fonctionnement des forages etc.
- l'entretien électrique et de l'instrumentation. Les contrôles portent sur : isolement des circuits, étalonnage des boucles de mesure et d'automatisme, points d'échauffement, nettoyage de contacteur, resserrage des connexions etc.
- les contrôles obligatoires : la réglementation demande des contrôles annuels des équipements pour garantir la sécurité des intervenants et des installations. Les contrôles réglementaires couvrent les aspects suivants: conformité électrique, appareils de levage, appareils à pression de gaz, ascenseurs et monte-charge, étalonnage des systèmes de pesage, transport des matières dangereuses.



### La maintenance corrective

La maintenance corrective intervient après une défaillance ou une dégradation des performances d'un équipement. Elle a pour objectif de rétablir les conditions nécessaires au fonctionnement correct de l'équipement dans les délais requis. Les opérations de maintenance corrective sont plus complexes que les actions préventives. Elles requièrent des compétences particulières et comprennent :





- un diagnostic précis de l'origine du dysfonctionnement ;
- la préparation de l'intervention, des pièces et outillages nécessaires ;
- la réalisation des opérations dans le respect des règles et consignes de sécurité ;
- la rédaction d'un rapport d'intervention listant les pièces changées, la durée de l'intervention, la cause de l'avarie et la solution apportée ;
- l'intégration des opérations réalisées dans la GMAO.

## EXPLOITATION DES INSTALLATIONS

En complément de la maintenance, des équipes de surveillants de traitement suivent le bon fonctionnement des usines.

Les techniciens sont spécialisés en **chimie de l'eau et en techniques analytiques**.

- Ils connaissent parfaitement bien le fonctionnement des forages, des installations de traitement et des réservoirs.
- Ils sont aptes à évaluer les doses de réactifs pour la désinfection ou pour la correction de pH : ils sont en charge de la réception des livraisons de réactifs et du réglage des usines
- Ils sont formés à la métrologie et à la gestion des produits chimiques dangereux : ils suivent la qualité de l'eau au cours du traitement et de la distribution, et réalisent en partie le contrôle de surveillance, contrôle complémentaire au contrôle sanitaire de l'ARS.



Animée par le chef d'usine, cette équipe peut bénéficier à tout moment du support des équipes de maintenance dans les deux corps de métiers, électrique et mécanique.

Ils sont aussi assistés au quotidien par 2 services supports :

- Le service Etudes et Qualité des Eaux
- Le Service Hydrogéologie

Ils interviennent dans les domaines suivants :

- le suivi quotidien des installations (vérification des paramètres du procédé et des dosages, résolution des problèmes de traitement, la propreté des sites)
- la réalisation des analyses d'exploitation et des prélèvements dans le cadre de l'auto-surveillance, l'accompagnement des préleveurs de l'ARS
- le suivi **métrologique des analyseurs** de la qualité de l'eau
- l'approvisionnement en réactifs
- le contrôle des filtres à charbons actifs en grains : qualité des lavages, intervention pour renouvellement de la charge
- la relève des paramètres de fonctionnement des installations pour établir les bilans mensuels
- le suivi des forages et des champs captants, suivi piézométrique, pompes d'essai





- la mise à jour des dossiers techniques et des données nécessaires à l'établissement des **rapports techniques**
- coordination locale des interventions de maintenance préventives et curatives
- coordination locale avec l'équipe en charge du réseau
- Liaison de coordination avec le centre de **télécontrôle** pour gérer la disponibilité des sites

**Le lavage de réservoirs**

Une partie du personnel affectée au traitement s'est **spécialisée** dans le lavage de réservoirs et assure l'entretien annuel des cuves des châteaux d'eau, des réservoirs enterrés et des bâches de pompage de l'ensemble des usines et des réseaux exploitées par Lyonnaise des Eaux Ile de France Ouest Val de Seine. Elle dispose **d'équipements autonomes** de lavage et de pulvérisation pour réaliser les **désinfections**.



**PLANIFICATION ET GESTION DES DONNEES**

Que ce soit pour la maintenance ou l'exploitation des sites, l'ensemble de **l'activité est ordonnancée**. Chaque acte de maintenance, d'entretien ou de contrôle est défini par son contenu, sa fréquence et les moyens à mettre en œuvre. L'ensemble de l'activité, qu'elle soit de type maintenance ou exploitation est gérée à partir d'un outil de planification et de gestion des tâches spécifiquement développé pour nos métiers. En 2010, la Lyonnaise des Eaux s'est équipé d'une nouvelle version de cet outil informatique de GMAO 'Outillage Neptune'. Ces outils informatiques permettent maintenant une maintenance spécifique de chaque ouvrage, pour gagner en fiabilité et en temps d'intervention et pour assurer la traçabilité des réparations.

La base de données est mise à jour régulièrement suite à la réalisation des tâches.

**Gestion des alarmes** : en dehors des heures ouvrées, une équipe d'astreinte composée des différentes compétences peut intervenir rapidement sur les sites pour analyser les défauts et anticiper ou corriger un dysfonctionnement.

**LE NETTOYAGE DES RESERVOIRS**

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

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
Fourqueux (réservoir)	30/01/2013
Hennemont (station de reprise)	19/02/2013

Un nettoyage complet des réservoirs a été réalisé conformément aux exigences réglementaires. Les faits marquants ont été :

Château d'eau de Saint Germain en Laye

Aucun défaut structurel n'a été observé au cours du lavage des réservoirs. L'état des accès et des clôtures est correct. Le dôme devra faire l'objet d'un entretien pour éliminer certaine végétation et les vannes d'arrivée devront être renouvelées car elles ne sont plus totalement étanches.



Vue extérieure réservoir



Vue intérieure réservoir

#### Réservoir de Fourqueux

Aucun défaut structurel n'a été observé au cours du lavage des réservoirs. L'état des accès et des clôtures est correct.



Vue extérieure réservoir



Vue intérieure réservoir

#### Bâche d'Hennemeont

Aucun défaut structurel n'a été observé au cours du lavage des réservoirs. L'état des accès et des clôtures est correct mais l'ouvrage est soumis à des actes récurrents de vandalisme en raison de l'absence de protection périmétrique adaptée. La mise en place d'une clôture sécurisée est préconisée.



Vue extérieure réservoir



Vue intérieure réservoir

## LES CONTROLES REGLEMENTAIRES

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

Les contrôles réglementaires			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
Artésien de Saint Germain (Forage)	Equipement électrique		21/05/2013
Fourqueux (réservoir)	Equipement électrique		21/05/2013
Hennemont (station de reprise)	Detecteur	détecteur fuite de chlore	18/10/2013
Hennemont (station de reprise)	Equipement électrique		21/05/2013
Hennemont (station de reprise)	Equipement sous pression (épreuve)	antibélier refoulement G 174296	16/12/2013
Hennemont (station de reprise)	Equipement sous pression (inspection)	antibélier refoulement G 174296	29/11/2013
Hennemont (station de reprise)	Extincteur	extincteurs	15/05/2013
Hennemont (station de reprise)	Moyen de levage	monorail	19/11/2013
Hennemont (station de reprise)	Moyen de levage	palan	19/11/2013
Saint Germain en Laye (réservoirs)	Equipement électrique		21/05/2013

## LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectués au cours de l'exercice sur les sites ou installations. Il est important de noter qu'une intervention peut donner lieu à plusieurs tâches. La synthèse est la suivante :

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Artésien de Saint Germain (Forage)	59	8	5	72
Fourqueux (réservoir)	61	13	3	77
Hennemont (station de reprise)	164	33	22	219
Saint Germain en Laye (réservoirs)	52	2	1	55

Les ouvrages et équipements nécessaires à l'alimentation d'une partie du réseau sont en bon état et sont suivis dans le cadre de la maintenance et du renouvellement des équipements (systèmes de protection, équipements électromécaniques et hydrauliques).

L'exploitation se déroule dans de bonnes conditions pour assurer la continuité de l'alimentation en eau, le respect des normes de qualité des eaux distribuées et la sécurité des hommes et des ouvrages.

Lyonnaise des Eaux a réalisé au total 136 interventions d'exploitation et de maintenance sur les ouvrages de production et de stockage dont 19 interventions correctives.

En terme de travaux sur les ouvrages, nous avons dû procéder au renouvellement des panneaux de la clôture en treillis soudé du réservoir de Fourqueux suite à une dégradation générée par des chutes de branches.

## LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2013
Actes	total réalisés sur le réseau	1372
Accessoires	renouvelés	2
Accessoires	réparés	1
Appareils de fontainerie	réparés	1
Branchements	créés	19
Branchements	renouvelés	64
Compteurs	posés	28
Compteurs	remplacés	140
Devis métrés	réalisés	82
Enquêtes	Enquêtes clientèles	221

## LA RECHERCHE DES FUITES

Le tableau ci-après détaille le nombre de fuites réparées sur le réseau ou sur les branchements au cours de l'exercice :


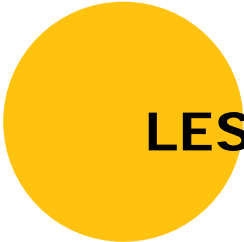
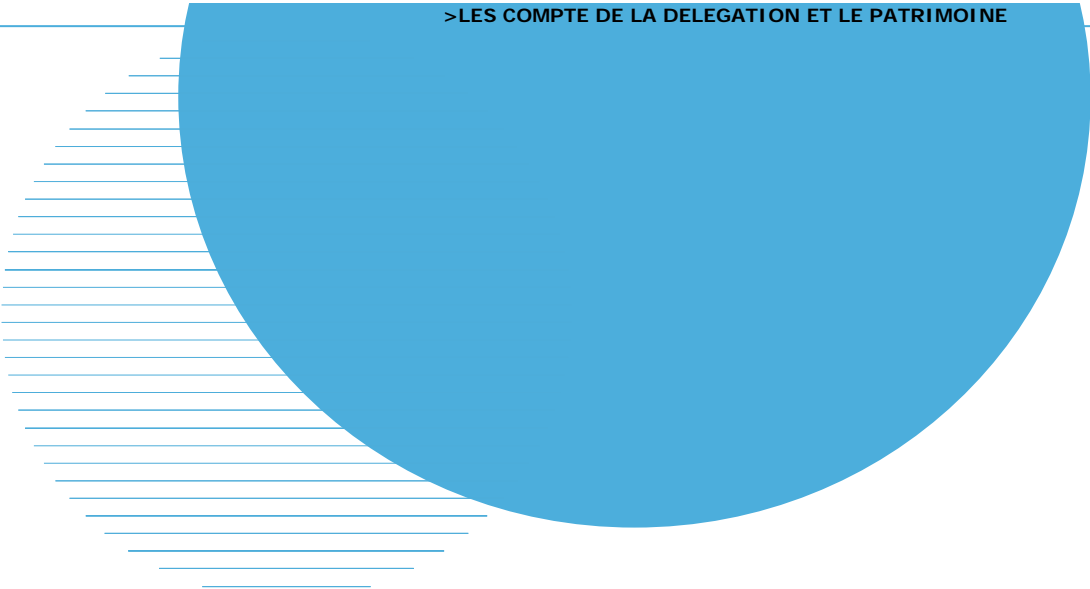
La recherche des fuites	
Désignation	2013
Nombre de fuites sur branchement réparées	20
Nombre de fuites sur réseau réparées	12

## LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau	
Désignation	2013
Les interventions sur le réseau	3

Les interventions en astreinte sur les usines	
Désignation	2013
Astreinte	4



# LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE







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

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

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

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

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

L'attestation des Commissaires aux Comptes est présentée en annexe.

## LE CARE

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2013

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

en milliers d'euros	2012	2013	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>4 481,64</b>	<b>4 396,89</b>	<b>-1,9%</b>
Exploitation du service	3 196,95	3 156,23	
Collectivités et autres organismes publics	1 210,93	1 184,60	
Travaux attribués à titre exclusif	37,32	37,76	
Produits accessoires	36,44	18,31	
<b>CHARGES</b>	<b>4 138,65</b>	<b>4 097,24</b>	<b>-1,0%</b>
Personnel	322,09	333,59	
Energie électrique	0,03	0,18	
Achats d'eau	1 484,95	1 454,55	
Produits de traitement	0,18	0,00	
Analyses	0,00	0,16	
Sous-traitance, matières et fournitures	112,23	113,37	
Impôts locaux et taxes	8,44	9,98	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	87,41	117,09	
• télécommunication, postes et télégestion	13,87	13,63	
• engins et véhicules	21,23	26,15	
• informatique	36,00	49,53	
• assurance	9,08	9,00	
• locaux	4,95	5,60	
Frais de contrôle	0,00	0,00	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	104,18	93,45	
Collectivités et autres organismes publics	1 210,93	1 184,60	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	639,48	644,28	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	63,51	64,78	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	40,81	38,84	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	55,01	37,15	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	7,48	3,72	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	1,91	1,51	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>342,99</b>	<b>299,65</b>	<b>-12,6%</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	123,82	113,87	
<b>RESULTAT</b>	<b>219,17</b>	<b>185,79</b>	<b>-15,2%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## LE DETAIL DES PRODUITS

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2013

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

## Détail des produits

en milliers d'euros	2012	2013	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>4 481,64</b>	<b>4 396,89</b>	<b>-1,9%</b>
Exploitation du service	3 196,95	3 156,23	-1,3%
• Partie fixe	249,22	255,60	
• Partie proportionnelle	2 935,97	2 890,14	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	11,76	10,50	
Collectivités et autres organismes publics	1 210,93	1 184,60	-2,2%
• Part Collectivité	120,65	118,45	
• Redevance prélèvement	212,58	205,56	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	870,63	854,45	
• Taxe sur les voies navigables	7,06	6,14	
Travaux attribués à titre exclusif	37,32	37,76	1,2%
• Branchements	36,74	37,76	
• Autres travaux	0,57	0,00	
Produits accessoires	36,44	18,31	-49,8%
• Facturation et recouvrement de la redevance	7,06	-7,48	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	2,46	0,00	
• Autres produits accessoires	26,92	25,79	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## LA PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION

### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2013

---

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

### **Sommaire**

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

## I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France en 2013 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

### 1. L'Entreprise Régionale est l'unité de base de l'organisation de la société

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

### 2. L'Entreprise Régionale dispose de sa propre comptabilité d'établissement

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

## II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de l'Entreprise Régionale.

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

### 1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
  - 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 (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

## 2. Eléments affectés sur une base technique

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

## 3. Charges indirectes

### a. Les frais généraux locaux

-Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale, déduction faite de la quote-part affectée à la production de l'eau potable issue des installations appartenant à 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 l'entreprise régionale. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 1,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).

-La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Lyonnaise des Eaux France.

### b. La contribution des services centraux et recherche

-La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux entreprises régionales est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.

-Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale.

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

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les entreprises régionales, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. 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 et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans l'entreprise régionale, sont répartis suivant la même règle.

### III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

#### 1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):

La traduction économique de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :

Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

La traduction économique du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€(signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au taux de 2%, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

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

## 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

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

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

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

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

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

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



### 3. Charges domaine privé

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

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

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

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,20%.

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. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,09% (0.59% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

## IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

## V. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

Un impôt 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 38,00%

## VI. ANNEXES

A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume eau potable livré au réseau (m3)
Distribution – entretien des canalisations	Longueur réseau de distribution (ml)
Distribution – entretien des branchements	Nombre de compteurs
Distribution - charges de structure	Volume d'eau potable consommé (m3)
Clientèle	Nombre de clients équivalents
Charges et Produits travaux de branchements neufs	Nombre de branchements neufs réalisés
Produits accessoires	Volume d'eau potable consommé (m3)

A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

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

La main d'œuvre représente environ 4,8 ETP équivalent temps plein (hors main d'œuvre dédiée aux travaux de renouvellement de canalisation et de branchement plomb) se décomposant de la façon suivante :

- Exploitation « terrain »+ travaux à titre exclusif : 2,5
- Clientèle : 1,3
- Services support et encadrement : 1

A3 - Taux de financement (à 10 ans): 4.2%

A4 - Durée de vie moyenne des compteurs : depuis 2010 le calcul est basé sur l'âge réel des compteurs.



Ernst & Young et Autres  
Tour First  
TSA 14444  
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00  
www.ey.com/fr

## Lyonnais des Eaux France

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par l'Entreprise Régionale Ile-de-France Ouest Val de Seine pour l'exercice clos le 31 décembre 2013

Au Président-Directeur Général,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Lyonnais des Eaux France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2013, de l'application, par l'Entreprise Régionale Ile de France Ouest Val de Seine de la société Lyonnais des Eaux France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2013.

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

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Ile-de-France Ouest Val de Seine pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

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

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons effectué un audit des comptes annuels de la société Lyonnais des Eaux France pour l'exercice clos le 31 décembre 2013 dans lesquels sont inclus les comptes de l'Entreprise Régionale Ile-de-France Ouest Val de Seine. Notre audit, effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France, avait pour objectif d'exprimer une opinion sur les comptes annuels pris dans leur ensemble, et non pas sur des éléments spécifiques de ces comptes utilisés pour la détermination du compte annuel de résultat d'exploitation de l'Entreprise Régionale Ile-de-France Ouest Val de Seine. Par conséquent, nous n'avons pas effectué nos tests d'audit et nos sondages dans cet objectif et nous n'exprimons aucune opinion d'audit sur ces éléments pris isolément.



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

- mener des entretiens avec les responsables financiers de l'Entreprise Régionale Ile-de-France Ouest Val de Seine ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par l'Entreprise Régionale Ile-de-France Ouest Val de Seine pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de l'Entreprise Régionale Ile-de-France Ouest Val de Seine.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par l'Entreprise Régionale Ile-de-France Ouest Val de Seine de la société Lyonnaise des Eaux France pour établir le compte annuel de résultat de l'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ».

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

Paris-La Défense, le 7 mai 2014

Le Commissaire aux Comptes  
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Charles-Emmanuel Chosson'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Charles-Emmanuel Chosson

# LES REVERSEMENTS

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

## LES REVERSEMENTS A LA COLLECTIVITE

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

DECLARATIONS		1ER SEMESTRE 2013			2EME SEMESTRE 2013			TOTAL DECLARATIONS 2013	
numéro	Nom déclaration	m3 déclarés	Montants déclarés en Euros	Date d'envoi	m3 déclarés	Montants déclarés en Euros	Date d'envoi	m3 déclarés	Montants déclarés en Euros
40004	Part de la Ville Eau St Germain en Laye	1 068 240 m3	55 238	17/09/2013	1 215 807 m3	63 208		2 284 047 m3	118 446 €



# L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

## LES BIENS DE RETOUR

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

## LES RESSOURCES

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

Inventaire des ressources			
Commune	Site	Capacité de production	Unité
LE PECQ	Artésien de Saint Germain (Forage)	2900	m3/j

## LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
FOURQUEUX	Fourqueux (réservoir)	4000	m3
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye (réservoirs)	2200	m3

## LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

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

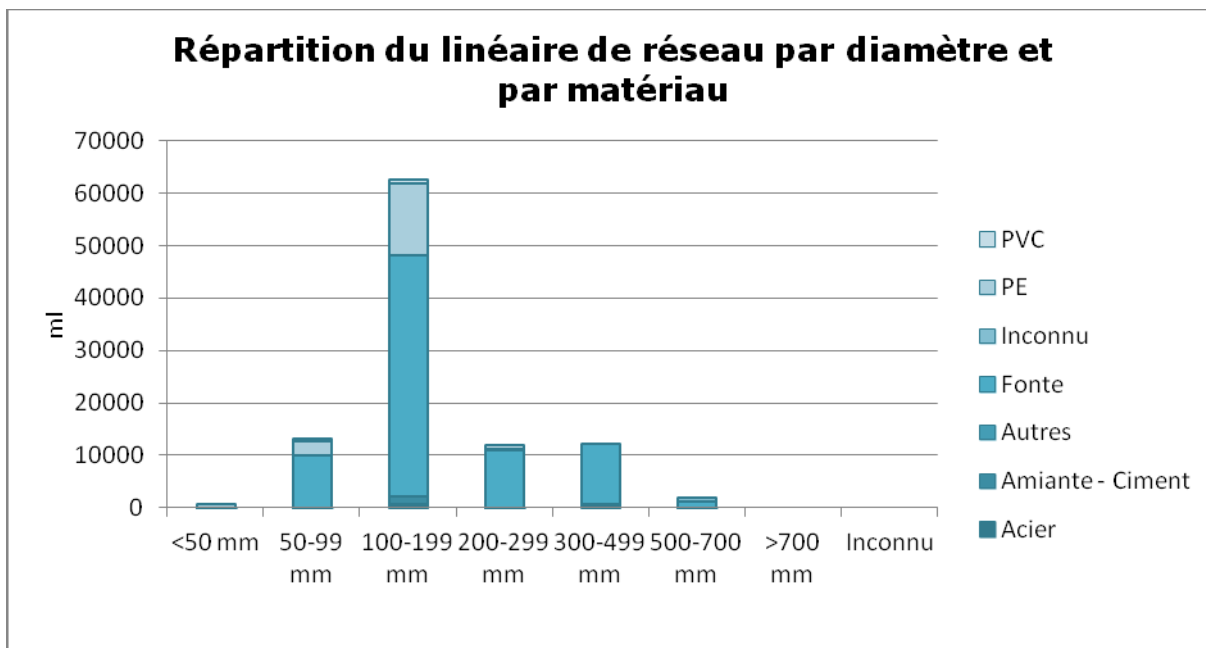
Inventaire des installations de pompage - relevage			
Commune	Site	Débit nominal	Unité
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Hennemont (station de reprise)	100	m3/h

## LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par gamme de diamètre et par type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante - Ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	366	31					206		603
50-99 mm	10 119	2 586		632	3				13 340
100-199 mm	46 063	13 650	1 360	660	870				62 602
200-299 mm	10 818	241	166	617	169				12 011
300-499 mm	11 540				857				12 397
500-700 mm	1 072		0		102			780	1 954
Inconnu								0	0
Total	79 978	16 509	1 526	1 908	2 001		206	780	102 907





## LES ACCESSOIRES DE RESEAU

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Type d'accessoires	Nombre
Débimètres achat / vente d'eau et sectorisation	6
Détendeurs / Stabilisateurs	1
Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...)	27
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	352
Vannes	861
Vidanges, purges, ventouses	28

## LES BRANCHEMENTS

Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements.

Répartition des branchements	
Commune	Nombre total de branchements
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	5 207
Total	5 207

## LES BIENS DE REPRISE

### LES COMPTEURS

Les compteurs (nombre).	
Diamètre	2013
12 à 15 mm	4 314
20 à 40 mm	1 277
> 40 mm	129
Total	5 720

# LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

Cette partie présente les variations sur le patrimoine au cours de l'année tout en distinguant les variations sur les biens de retour et de reprise.

Les opérations concernant le renouvellement ne figurent pas dans cette partie mais dans celle intitulée « Situation des biens et des immobilisations ».

## LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE RETOUR

### LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif « Renouvellements », la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	102 905
Régularisations de plans	2
Régularisation due aux opérations de renouvellement : posé	289
Régularisation due aux opérations de renouvellement : déposé	289
Situation actuelle	102 907

Renouvellement réseau						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Longueur du réseau renouvelée (ml)	1 418	865	542	1 036	887	289
Longueur du réseau réhabilitée (ml)	0	0	0	0	0	0
Longueur du réseau remplacée à l'occasion d'un renforcement (ml)	146	946	240	0	820	0
Longueur du réseau (ml)	102 374	102 963	102 898	102 886	102 905	102 907
<b>Taux moyen de renouvellement du réseau (%)</b>	<b>1,53</b>	<b>1,76</b>	<b>1,09</b>	<b>1,1</b>	<b>1,12</b>	<b>0,87</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
Rue St Louis	30	200	fonte
Rue de Fourqueux	50	150	fonte
Rue Perreire	209	125	pehd

Ces travaux ont conduit l'abandon des réseaux suivants :

	Linéaire	Diamètre	Nature
Rue St Louis	30	200	fonte
Rue de Fourqueux	50	150	fonte
Rue Perreire	209	100	fonte

## LES VARIATIONS SUR LES BRANCHEMENTS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des branchements :

Les variations sur les branchements (nombre)			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Branchements	5 169	5 207	0,7%

## LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE REPRISE

### LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2012	2013	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	4 058	4 314	6,3%
20 à 40 mm	1 268	1 277	0,7%
> 40 mm	130	129	- 0,8%
Total	5 456	5 720	4,8%

# LA SITUATION DES BIENS ET DES IMMOBILISATIONS

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre « L'inventaire du patrimoine ».

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégué et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

## SITUATION SUR LES INSTALLATIONS

### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement : Equipements et génie civil	
Désignation	Opérations
Garantie de continuité de service	Fourqueux (réservoir) - renforcement et aménagement accès regard de vidange
	Fourqueux (réservoir) - renouvellement partiel de la clôture suite dégradation chute arbre
	Hennemont (station de reprise) - vannes de refoulement
	St Germain (réservoirs) - reprise étanchéité chenal eau pluvial

Le montant total des renouvellements pour l'année 2013 est de : **18 719,98 €**

## SITUATION SUR LES CANALISATIONS

### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement : Réseaux	
	Opérations
Garantie de continuité de service	Canalisation rue Croix de Fer - 140 ml DN 250 (régularisation compte travaux 2012)
	Canalisation rue Léon Desoyer - 85 ml DN 400 (régularisation compte travaux 2012)
	Canalisation Rue Joffre - 180 ml DN 125
	Canalisation Rue Pereire - 180 ml DN 125
	Canalisation Rue St Louis
	Canalisation Rue de Fourqueux 50ml DN 150

Le montant total des renouvellements pour l'année 2013 est de : **166 016,21 €**

## SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement : Branchements	
	Nombre
programme contractuel	Branchements plomb
Garantie de continuité de service	Branchements isolés

Le montant total des renouvellements pour l'année 2013 est de : **109 607,45 €**

## PROGRAMME ACCELERE DE RENOUELEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB

La collectivité a confié à Lyonnaise des Eaux le renouvellement des 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.

L'objectif est de réhabiliter **1 852** branchements en plomb avant le 25 décembre 2013.

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.
- Pour sa part, la collectivité doit informer les services préfectoraux de l'avancement annuel de son programme de réhabilitation des branchements en plomb.
- Au delà des travaux de renouvellement de canalisations, le programme accéléré a aussi porté en 2011 sur les rues suivantes :

Branchements Plomb	
Rue des travaux	Nombre remplacés au 31/12/2013
rue de paris	17
rue de la republique	10
rue de la procession n4 n5 n4bis	2
rue des louviers N46	1
impasse des 4 fils aymont	1
rue des ecuyers	4
rue perreire	18
rue andre bonnenfant n28 n26 n46	3
rue alexandre dumas N20 N 22	1
rue gabriel mortillet N 14	1
RUE SCHNAPPER N 15	1
le pontel fait avec le pecq	1
chemin de la ferme des hezard	2
<b>Nombre total de branchements plomb remplacés</b>	<b>62</b>

De plus 2 branchements ont été repris en branchements isolés hors programme.

Depuis la signature du nouveau contrat, **1 683** branchements en plomb ont été réhabilités.

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.

	Total Branchements Plomb	Référence	Branchements plomb remplacés	Référence
31-déc-04				
Année 2005				
31-déc-05	1 971	RAD 2005		
Année 2006			119	RAD 2006
31-déc-06	1 852			
Année 2007			249	RAD 2007
31-déc-07	1 603			
Année 2008			259	RAD 2008
31-déc-08	1 344			
Année 2009			217	RAD 2009
31-déc-09	1 127			
Année 2010			255	RAD 2010
31-déc-10	872			
Année 2011			322	RAD 2011
31-déc-11	550			
Année 2012			208	RAD 2012
31-déc-12	116	Voir Nota (1)		
Année 2013			64	I
31-déc-13	52	Voir Nota (2)		

Nota (1) : Le total de branchements plomb restants au 31 décembre 2012 a été corrigé suite à la réalisation de l'ensemble des enquêtes abonnés.

Le nombre initial de branchements plomb a été calculé sur la base du nombre de compteurs codifiés comme ayant une canalisation avant compteur en plomb ; or la présence de nourrices a un impact sur le nombre de branchements à réaliser.

Nota (2) : les 52 branchements restants correspondent aux 28 branchements de la rue au Pain et 24 branchements isolés (estimations)





# GLOSSAIRE



## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

#### ❖ Abandon de créance

Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

#### ❖ Abonné (ou client)

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

#### ❖ Abonné domestique ou assimilé

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

#### ❖ Abonnement

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

#### ❖ Accessoires

Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

#### ❖ Appareil de fontainerie

Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

#### ❖ Autorité organisatrice

Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

### B

#### ❖ Branchement eau

Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

C

❖ **Certification ISO 9001**

Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

❖ **Certification ISO 14001**

Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

❖ **Clapet anti-retour**

Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

❖ **Conduite d'adduction**

Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.

❖ **Conduite principale**

Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).

❖ **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**

Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

❖ **Commission départementale Solidarité Eau**

Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

❖ **Compteur**

Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet qui peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

❖ **Débitmètre**

Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

❖ **Détendeur**

Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

### ❖ **Disconnecteur**

Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

## **E**

### ❖ **Échantillon**

Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

### ❖ **Émetteur**

Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

## **H**

### ❖ **Habitant**

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

### ❖ **Habitant desservi**

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

## **I**

### ❖ **Indice linéaire de perte (ILP)**

**ILP** = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.  
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j.

### ❖ **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

**ILVNC** = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 jours  
ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 jours. Il est différent de l'**Indice Linéaire de Perte (ILP)**, car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j.

## **L**

### ❖ **Linéaire de réseau de desserte**

Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

## M

### ❖ Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N

Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

## N

### ❖ Nombre d'abonnements

Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, ...).

### ❖ Nombre d'habitants

Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

## P

### ❖ Perte apparente

Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, ...).

### ❖ Perte réelle

Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

### ❖ Poteau incendie

Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de **bouche incendie**.

### ❖ Prélèvement

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

### ❖ Prélocalisation

Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

### ❖ Purge

Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

## R

### ❖ Réclamation

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

❖ **Regard**

Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

❖ **Régulateur de débit**

Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

❖ **Rendement**

Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)

L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

❖ **Réseau de desserte**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

❖ **Réseau de distribution**

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

**S**

❖ **Stabilisateur d'écoulement**

Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

❖ **Stabilisateur de pression**

Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression peut quant à elle varier.

**V**

❖ **Vanne**

Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

❖ **Vidange**

Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

❖ **Ventouse**

Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

❖ **Volume comptabilisé**

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.

❖ **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**

Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

❖ **Volume consommé autorisé**

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

❖ **Volume exporté**

Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit.

❖ **Volume importé**

Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit.

❖ **Volume livré au réseau (VLAR)**

Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit.

❖ **Volume prélevé**

Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

❖ **Volume produit**

Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les **besoins usine**. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

❖ **Volume de service production**

Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

❖ **Volume de service du réseau**

Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

❖ **Volume mis en distribution (VMED)**

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

❖ **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.



## ❖ Voirie

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

# LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

*Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement*

Les indicateurs du service de l'eau potable couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

## 1. Indicateurs descriptifs

### • Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

### • Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m<sup>3</sup>

**Formule** = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1) / 120

### • Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

## 2. Indicateurs de performance

### • Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)

#### A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant **plus de 5 000 habitants** ou **produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour** : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant **moins de 5 000 habitants** ou **produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

**Formule** = (1 - nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non conformes / nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques) x 100

#### B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :

- pour les services desservant **plus de 5 000 habitants** ou **produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour** : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

- pour les services desservant **moins de 5 000 habitants** et **produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- **identification des paramètres physico-chimiques** à l'origine de la non-conformité.

**Formule** = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

#### • **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable**

Indice de 0 à 100 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau.

Somme des points indiqués dans les parties A, B et C ci-dessous. Les parties B et C ne sont prises en compte que si les 20 points sont obtenus pour la partie A : 0 : absence du réseau ou plans couvrant moins de 95% du linéaire estimé du réseau de desserte.

10 : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95% du linéaire estimé du réseau de desserte

20 : mise à jour du plan au moins annuelle.

B- Informations sur les éléments constitutifs du réseau :

+10 : informations structurelles complète sur chaque tronçon (diamètre, matériau).

+10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations.

+10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation,...) et des servitudes

+10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral

C- informations sur les interventions sur le réseau :

+10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement) (0 pour une réalisation partielle)

+10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements (0 pour une réalisation partielle)

+10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations. On entend par plan pluriannuel de renouvellement un programme détaillé de travaux assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans

+10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations

#### • **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.

**Formule** = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

#### • **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

**Formule** = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

#### • **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

**Formule** = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

#### • **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

**Formule** = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

#### • **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

**Formule** = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource.

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

**Formule** = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)).

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.

**Formule** = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

**Formule** = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000





# ANNEXES





# **ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÈGLEMENTAIRE**

## **SOMMAIRE**

**REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**  
**MARCHES PUBLICS**  
**DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**  
**TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT**  
**ENVIRONNEMENT**

## REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

### INTERETS MORATOIRES AU TAUX BCE+8 (8,25 % AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2014) ET INDEMNITE FORFAITAIRE EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT DANS LES CONTRATS PUBLICS

> Loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière ("Loi Dadue"). Articles 37 à 44

> Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique

Cette loi et son décret d'application transposent en droit français les dispositions de la directive du 16 février 2011. Elle impose un régime unique pour les retards de paiements dans les contrats de la commande publique (marchés publics, délégations de service public, contrats de partenariat, concessions de travaux...). Elle prévoit, en sus des intérêts moratoires au taux BCE+8 (soit 8.25% au 1<sup>er</sup> janvier 2014) qui sont appliqués de plein droit dès le jour suivant l'expiration du délai de paiement ou à l'échéance prévue au contrat, une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros pour frais de recouvrement.

Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013

*Nota : concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012. Le taux des intérêts moratoires fixé à BCE+12 (soit 12,25 % au 1<sup>er</sup> janvier 2014) et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement a été fixé à 40 euros par un décret du 2 octobre 2012. Cette indemnité doit être mentionnée au contrat ou dans le règlement de service en application de l'art L441-6 du code de commerce.*

## MARCHES PUBLICS

### NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

> Décret n° 2013-1259 du 27 décembre 2013 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique

A compter du 1er janvier 2014, conformément au règlement de la Commission en cours d'adoption, les seuils de procédure formalisée des marchés publics seront relevés à :

- 134 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
- 207 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- 414 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 186 000 € HT pour les marchés de travaux.

## DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

### DEFINITION DES BIENS DE RETOUR ET INDEMNISATION EN CAS DE RUPTURE ANTICIPEE DU CONTRAT DE CONCESSION

> Conseil d'Etat, 21 décembre 2012, ERDF, req. n° 342788

A l'occasion d'un litige entre la commune de Douai et ERDF, le Conseil d'Etat a entendu actualiser sa jurisprudence sur le statut des biens de retour dans les concessions ainsi que sur les modalités d'indemnisation des biens en cas de fin anticipée du contrat.

- Le Conseil d'Etat précise que les biens de retour établis sur la propriété d'une personne publique relèvent de la domanialité publique dès l'origine et sont obligatoirement la propriété du concédant dès leur réalisation.  
En revanche, si le bien concédé est construit sur un terrain appartenant au concessionnaire, le contrat peut lui en attribuer la propriété pendant la durée du contrat sous réserve d'en garantir le retour à la collectivité en fin de contrat.
- Le Conseil d'Etat indique que l'indemnité au titre de la valeur non amortie d'un bien ne saurait être supérieure à la VNC comptable telle qu'elle figure au bilan de l'entreprise.



## RENOUVELLEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB A LA CHARGE DU DELEGATAIRE

> CAA Paris, 18 octobre 2013, Société des Eaux de Melun, req. n° 11PA02965

En l'absence d'une obligation contractuelle de renouvellement des branchements en plomb, le délégataire n'a pas la charge financière du renouvellement de ces branchements, mais doit procéder aux travaux, compte tenu de l'urgence (fin 2013), et se faire indemniser ensuite par la collectivité.

## TRANSFERT DES DROITS A DEDUCTION DE LA TVA : BERCY MODIFIE SA DOCTRINE

> BOI-TVA-DED-40-30, 1<sup>er</sup> aout 2013

Par une instruction en date du 1<sup>er</sup> aout 2013, l'administration fiscale a modifié sa doctrine en matière d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et, en conséquence, en matière de transfert du droit à déduction via les attestations de TVA.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014, la procédure de transfert du droit à déduction sera limitée aux hypothèses dans lesquelles le contrat ne prévoit pas le versement par le délégataire d'une surtaxe (= part collectivité du prix du service), ou alors seulement une surtaxe symbolique. Dans les autres cas, cette mise à disposition est considérée par l'administration fiscale comme une activité économique assujettie à la TVA. La collectivité devra donc collecter auprès du délégataire une TVA assise sur la surtaxe, avant de reverser la TVA ainsi collectée au Trésor. En contrepartie, elle exerce elle-même son droit à déduction de TVA ayant grevé les dépenses relatives aux investissements engagés dans le cadre du service public.

## TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

### TARIFICATION SOCIALE DE L'EAU ET COUPURES D'EAU

> Loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi "Brottes")

La loi "Brottes" du 15 avril 2013 comporte deux dispositifs majeurs :

- le premier dispositif permet aux collectivités qui le souhaitent, à titre d'expérimentation d'une durée de 5 ans, de prévoir une facturation progressive de l'eau potable, avec possibilité d'instaurer une première tranche de consommation gratuite pour les abonnés en situation de précarité.
- La définition des tarifs peut être modulée en fonction du nombre de personnes ou des revenus du foyer, de l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou d'une aide octroyée pour l'accès à l'eau.
- Le deuxième dispositif consiste en une modification de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. D'après cette modification, les coupures d'eau pourraient être interdites toute l'année pour toutes les résidences principales. Mais, la même loi admet la suspension ou la résiliation des contrats d'abonnement pour impayés. En raison des contradictions du texte, une nouvelle loi est nécessaire. Dans l'attente, le dispositif antérieur, qui interdit les coupures d'eau à l'égard des seuls bénéficiaires du FSL, reste en vigueur.

## ENVIRONNEMENT

### CREATION D'UN DROIT D'ALERTE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET DE SANTE PUBLIQUE

> Loi du 16 avril 2013 n° 2013-316 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte (JORF n° 0090 du 17 avril 2013 page 6465)

Tout salarié d'une entreprise ou d'une régie, ainsi que le CHSCT peuvent émettre une alerte lorsqu'ils considèrent que les produits ou procédés de fabrication utilisés par l'entreprise font peser un risque grave pour la santé publique ou l'environnement. Une commission de la déontologie et des alertes en matière de santé publique et d'environnement est parallèlement créée avec, entre autres missions, celle de la gestion de ces alertes.

Cette commission nationale peut également être saisie, notamment, par les associations de protection de l'environnement agréées en application des dispositions de l'article L.141-1 du code de l'environnement.

En outre, l'employeur doit organiser une information de ses salariés sur les risques que peuvent faire peser sur la santé publique ou l'environnement les produits ou procédés de fabrication utilisés dans l'entreprise et les mesures mises en œuvre pour y remédier (article L.4141-1 du code du travail).

L'employeur doit réunir le CHSCT en cas d'événement grave lié à l'activité de l'établissement ayant porté atteinte ou ayant pu porter atteinte à la santé publique ou à l'environnement (Article L.4614-10 du code du travail).

Enfin, la loi nouvelle sanctionne civilement l'employeur qui ne traite pas les alertes, que celles-ci lui soient soumises directement par un salarié ou par le CHSCT, puisque le défaut de se conformer aux procédures applicables lui fait perdre le bénéfice de la cause d'exonération de responsabilité pour produit défectueux prévue au 4° de l'article 1386-11 du code civil.

## TRANSPOSITION DE DIRECTIVES EUROPEENNES DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

> [Loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable \(JORF n°0164 du 17 juillet 2013 page 11890\)](#)

La loi du 16 juillet 2013 procède à la transposition de six directives (dont les directives "Seveso III" et la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique), adapte le droit existant aux dispositions de divers règlements, améliore la mise en œuvre des dispositions d'autres directives déjà transposées et procède enfin à la ratification de 12 ordonnances. Il en résulte un texte complexe et technique intéressant notamment les ICPE, les déchets et la performance énergétique.

A compter du 1<sup>er</sup> juin 2015, plusieurs modifications du code de l'environnement en matière d'ICPE devront s'appliquer :

- La loi ajoute à la liste des constructions et activités devant être éloignées de l'ICPE soumise à autorisation les "*zones fréquentées par le public, zones de loisir, zones présentant un intérêt naturel particulier ou ayant un caractère particulièrement sensible*" (art. L.512-1)
- Le bénéfice d'antériorité est étendu au changement de classification de dangerosité d'une substance, d'un mélange ou d'un produit utilisés ou stockés dans l'installation (art. L.513-1). Ce principe permet aux installations de continuer à fonctionner selon les règles de l'ancien régime.
- De nouvelles obligations sont créées à l'égard des ICPE susceptibles de créer des accidents majeurs impliquant des substances dangereuses. Les exploitants de ces installations devront procéder au recensement régulier des substances, préparations ou mélanges dangereux susceptibles d'être présents, et tenir à jour ce recensement et élaborer un document écrit définissant leur politique de prévention des accidents majeurs (art. L515-32 à L515-42). Ces informations sont accessibles auprès des services préfectoraux.

La loi instaure un **audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises**. Cet audit doit être réalisé par des personnes qualifiées ou agréées avant le 5 décembre 2015 (art. L.233-1 et s. du code de l'énergie). Le décret d'application de ce texte n'ayant pas encore été édicté, cette disposition légale n'est pas encore applicable.

Par ailleurs, la loi habilite les agents de l'Office National des Forêts à rechercher et constater les infractions en matière de déchets (art. L.541-44 à -48 du code de l'environnement).

## ANNEXE 2 : CERTIFICAT QUALITE



### CERTIFICAT D'APPROBATION

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

**Entreprise Régionale Ile de France Ouest Val de Seine**  
**42 Rue du Président Wilson**  
**78230 LE PECQ, France**

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

**ISO 9001:2008**

Le Système de Management de la Qualité concerne:

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

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

Certificat d'approbation  
No: FQA 9915316/A3

Première approbation: 27 Avril 2004

Certificat en cours: 01 Avril 2013

Expiration du certificat: 31 Mars 2016

  
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.  
Marché Révision 13



# ANNEXE 3 : COMPOSANTES DU PRIX DE L'EAU



LYONNAISE DES EAUX  
ENTREPRISE RÉGIONALE ÎLE DE FRANCE OUEST VAL DE SEINE  
78230 LE PECQ

## COMPOSANTES DU PRIX DU M3 D'EAU POTABLE

APPLICATION AU 01/01/2014

\* prix soumis à TVA 5,5% \*\* prix soumis à TVA 10%  
(certaines surfactes communales assainissement sont non soumises à TVA)

Agence Clientèle

COMMUNES	Tarifs connus au :	PRIX DU SERVICE DE L'EAU H.T.				REDEVANCES AGENCE DE L'EAU		REDEVANCES ASSAINISSEMENT H.T.					** modernisation réseaux collectifs	*Voies navig.	m3 EAU euros T.T.C.	Prix du m3 EAU ASSAINT. euros T.T.C.	MONTANT T.T.C. D'UNE FACTURE 12M3/AN
		TARIF BINÔME			*redevance commune ou syndicat	*prélèvt.	*pollution	**commune	**syndicat	**SIAAP *	**part fermière						
		*part fixe semestrielle	period. part. fixe	*prix du m3							m3	prime fixe semestrielle					
CHATOU (code 111)	01/01/2014	17,80	sem.	0,9582	0,0370	0,0900	0,4000	0,3500	0,0888	0,5290	0,0248	0,0000	0,3000	0,0035	1,8836	1,3869	382,46 €
CROISSY SUR SEINE	01/01/2014	23,90	sem.	1,3906	0,0000	0,0900	0,4000	0,3200	0,0833	0,5290	0,0865	0,0000	0,3000	0,0034	2,4079	1,4507	483,03 €
ETANG LA VILLE	01/01/2014	21,32	sem.	1,4104	0,1300	0,0900	0,4000	0,5418	0,1394	0,5290	0,0735	0,0000	0,3000	0,0000	2,5169	1,6879	604,68 €
POURQUELIX	01/01/2014	21,88	sem.	1,3862	0,0000	0,0900	0,4000	0,4000	0,1394	0,5290	0,0735	0,0000	0,3000	0,0000	2,3641	1,5461	488,22 €
LE PECQ rive droite	01/01/2014	21,05	sem.	1,3198	0,0000	0,0900	0,4000	0,1172	0,0673	0,5290	0,0248	0,0000	0,3000	0,0026	2,2822	1,1304	408,61 €
LE PECQ rive gauche	01/01/2014	21,05	sem.	1,3198	0,0000	0,0900	0,4000	0,1172	0,1673	0,5290	0,0732	0,0000	0,3000	0,0026	2,2822	1,2937	428,10 €
LE VESINET	01/01/2014	24,49	sem.	1,6205	0,0000	0,0900	0,4000	0,3956	0,1031	0,5290	0,0248	0,0000	0,3000	0,0033	2,6607	1,4482	483,08 €
MAREIL-MARLY	01/01/2014	22,70	sem.	1,4420	0,3049	0,0900	0,4000	0,1050	0,1394	0,5290	0,0735	0,0000	0,3000	0,0000	2,7591	1,2616	482,48 €
MARLY LE ROI	01/01/2014	15,02	sem.	1,3673	0,0000	0,0900	0,4000	0,3000	0,1394	0,5290	0,2431	0,0000	0,3000	0,0000	2,2236	1,6627	488,34 €
MONTESSON BOUCLE	01/01/2014	26,37	sem.	1,2598	0,0000	0,0900	0,4000	0,5000	0,2740	0,5290	0,0248	0,0000	0,3000	0,0034	2,3133	1,7406	488,47 €
PORT-MARLY	01/01/2014	25,13	sem.	1,4656	0,0000	0,0900	0,4000	0,4150	0,1394	0,5290	0,1515	2,2000	0,3000	0,0028	2,5080	1,7287	608,40 €
ST GERMAIN EN LAYE	01/01/2014	19,24	sem.	1,2818	0,0520	0,0900	0,4000	0,1300	0,1394	0,5290	0,0733	0,0000	0,3000	0,0027	2,2653	1,2759	424,84 €



# ANNEXE 4 : ANALYSES QUALITE

**L.E. Lab'Eau**

38, rue du Président Wilson  
F-78230 Le Pecq sur Seine  
Tél +33 (0)1 34 80 23 45  
Fax +33 (0)1 34 80 23 10  
laboau@lyonnaise-dos-eaux.fr



ACCREDITATION  
N° 1-1469  
PORTEE  
DISPONIBLE SUR  
WWW.COFRAC.FR

Devis/Contrat : **2012C120034**  
Nom du contrat : *IFO - Eau Potable 2013*  
Echantillon enregistré le : 27 mai 2013 15:39  
Echantillon mis en analyse le : 27 mai 2013 16:30  
Echantillon N° : **454312**

**LYONNAISE DES EAUX**  
**Ile de France Ouest - Val de Seine**  
*A l'attention de Antony CORBIN*  
42, rue du Président Wilson  
78230 - LE PECQ

Rapport d'essai **2013 / 454312 - 01**

Le Pecq, le mercredi 3 juillet 2013

Prélevement du : 27/05/2013 13:45  
Prélevé par : Alain LION Conditionné par : Nos soins  
Point de surveillance : Le-PECQ Quai Voltaire forage ARTESIEN eau brute  
Matrice : Eaux propres Typologie : Eau brute - Eau souterraine

Observations :  
Sous Traitance Exceptionnelle des méthodes/normes NF EN 1484

Informations de transit :

**RESULTATS D'ESSAIS :**

PARAMETRE	NORME / METHODE	RESULTAT	UNITES	Limite Qualité *	Référence Qualité *	Unités *
<b>Analyses de base</b>						
pH mesuré in situ	NF T 90-008 (mesure sur site)	7.88	-			
Température du prélèvement mesurée in situ	NF T 90-100 (mesure sur site)	24	°C			
Conductivité in situ	NF EN 27888 (mesure sur site)	261	µS / cm			
<b>Paramètres structuraux</b>						
C Chlorure	NF EN ISO 10304-1	5	mg/l Cl	200		mg/l Cl
C Sulfate	NF EN ISO 10304-1	11	mg/l SO4	250		mg/l SO4
C Calcium	NF EN ISO 17294-2	26	mg/l Ca			
C Magnésium	NF EN ISO 17294-2	7.4	mg/l Mg			
C Potassium	NF EN ISO 17294-2	11	mg/l K			
C Sodium	NF EN ISO 17294-2	7.7	mg/l Na	200		mg/l Na
C Titre Alcalimétrique Complet (TAC) ou alcalinité totale	NF EN ISO 9963-1	10.7	* F			
C Titre Alcalimétrique simple (TA) ou alcalinité composite	NF EN ISO 9963-1	0	* F			
Titre Hydrotimétrique (TH) ou dureté	Calcul	9.6	* F			
<b>Equilibre calco-carbonique</b>						
Carbonate	Calcul	0	mg/l			
Hydrogencarbonate	Calcul	130	mg/l			

L'accréditation du COFRAC atteste de la compétence du laboratoire pour les seuls essais couverts par l'accréditation repérés par le symbole (C).  
Toutes les informations relatives à l'analyse sont disponibles au laboratoire (incertitudes...)  
Laboratoire agréé par le ministère chargé de l'environnement - se reporter à la liste des laboratoires sur le site internet du ministère.  
Le présent rapport d'essai ne concerne que les échantillons soumis aux essais. Il comporte 2 page(s). La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Il ne doit pas être reproduit partiellement sans l'approbation du laboratoire.



L.E. Lab'Eau

38, rue du Président Wilson  
F-78230 Le Pecq sur Seine  
Tel +33 (0)1 34 80 23 45  
Fax +33 (0)1 34 80 23 10  
labeau@lyonnaise-des-eaux.fr



PARAMETRE	NORME / METHODE	RESULTAT	UNITES	Limite Qualité *	Référence Qualité *	Unités *
<b>Substances Indésirables</b>						
C Ammonium	NF EN ISO 11732	0.2	mg/l NH4	4.0		mg/l NH4
C Nitrate	NF EN ISO 13395	<1.0	mg/l NO3	100		mg/l NO3
C Fer	NF EN ISO 17294.2	264	µg/l Fe			
C Manganèse	NF EN ISO 17294.2	23	µg/l Mn			
C Carbone organique total (COT)	NF EN 1484	<0.2	mg/l C	-10		mg/l C

SPECIFICATIONS \* : Code de la santé publique - articles R 1321-1 à R 1321-63 - Arrêté du 11 janvier 2007

**Claudine GRANET**  
Responsable du Service Analyse

L'accréditation du COFRAC atteste de la compétence du laboratoire pour les seuls essais couverts par l'accréditation repérés par le symbole (C). Toutes les informations relatives à l'analyse sont disponibles au laboratoire (incertitudes...).  
Laboratoire agréé par le ministère chargé de l'environnement - se reporter à la liste des laboratoires sur le site internet du ministère.  
Le présent rapport d'essai ne concerne que les échantillons soumis aux essais. Il comporte 2 page(s). La reproduction de ce rapport d'analyse n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Il ne doit pas être reproduit partiellement sans l'approbation du laboratoire.









Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFECTURE DES YVELINES



Agence régionale de santé  
Ile de France

Versailles, le

Délégation Territoriale  
des Yvelines

Département Veille et Sécurité Sanitaires  
Service Contrôle et Sécurité Sanitaires des Milieux

Monsieur le Maire  
Hôtel de Ville  
16 rue de Pontoise  
78100 SAINT GERMAIN EN LAYE

Affaire suivie par : Béatrice TAVE-GALTIER  
Courriel : [ars-dt78-cssm@ars.sante.fr](mailto:ars-dt78-cssm@ars.sante.fr)  
Téléphone : 01 30 97 68 36  
Télécopie : 01 39 49 48 10

PJ : 1 rapport + 1 note explicative + 2 fiches infofacture  
Objet : Rapport annuel sur la qualité de l'eau - Année 2013

Monsieur le Maire,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le rapport annuel, de la qualité de l'eau distribuée au sein de votre commune, fondé sur les résultats du contrôle sanitaire effectué au cours de l'année 2013 et élaboré par la Délégation Territoriale des Yvelines de l'Agence Régionale de Santé Ile de France. Une note explicative, détaillant les informations contenues dans ce rapport, est également jointe.

Je vous saurais gré de bien vouloir présenter ce rapport au conseil municipal.

**Ce bilan fait apparaître une eau de bonne qualité, conforme aux limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique.**

Il apparaît que le territoire de votre commune est concerné par l'arrêté de DUP du 11 août 2008 des forages F4 et F5 Montsouris de Saint Germain en Laye. Je vous rappelle que cet arrêté doit être annexé à votre PLU et je vous remercie de veiller à son application dans les projets d'urbanisme sur le territoire de votre commune concerné par les périmètres de protection, comme le prévoit les nouvelles modalités de consultation administrative de l'Agence Régionale de Santé Ile de France, relatives aux permis de construire qui vous ont été diffusées par courrier du 10 février 2014.

Je vous rappelle que les communes de 3500 habitants et plus doivent, conformément à l'article D. 1321-104 du code de la santé publique, publier ce document au recueil des actes administratifs prévu à l'article R. 2121-10 du Code Général des Collectivités Territoriales.

L'article R.1321-25 du Code de la Santé Publique, vous demande d'adresser au directeur général de l'Agence Régionale de Santé, chaque année, un bilan de fonctionnement de votre système de production et de distribution d'eau, comprenant notamment le programme et les résultats de votre surveillance, les travaux réalisés et les modifications du programme de surveillance pour l'année suivante. Je vous saurais gré de me faire parvenir ce bilan pour l'année 2013 avant septembre 2014

... / ...



Par ailleurs, je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint les fiches relatives à la qualité de l'eau distribuée dans votre commune, élaborées sur la base du contrôle sanitaire réalisé en 2013. Je vous remercie de me faire part des éventuelles réactions qu'elles susciteraient afin de pouvoir en tenir compte pour les années à venir. Bien évidemment, si vous observez la présence d'une erreur, je vous saurais gré de bien vouloir me le faire savoir sans délai pour que je puisse la rectifier.

Enfin, je vous rappelle que, conformément au Code de la Santé Publique (articles L 1321-9 et D 1321-104), les données relatives à la qualité de l'eau distribuée doivent faire l'objet d'un affichage en mairie.

Vous pouvez également consulter les fiches annuelles sur la qualité de l'eau sur le site internet de l'ARS Ile de France : [www.ars.iledefrance.sante.fr](http://www.ars.iledefrance.sante.fr) (rubrique : santé publique/veille et sécurité sanitaire/santé et environnement/eau de consommation/qualité en Ile de France/bilans par communes).

Le Service Contrôle et Sécurité Sanitaires des Milieux reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'assurance de ma considération distinguée.

P / Le Préfet  
P/ le Directeur Général  
Chef de Département de  
Veille et Sécurité Sanitaires



Corinne FELIERS

Copie : Madame la Directrice de la Lyonnaise des Eaux



**Origine de l'eau**

Eaux souterraines. L'unité de distribution est alimentée par l'usine de Croissy-sur-Seine. La gestion est assurée par la Lyonnaise des Eaux.

**Quartiers**

**ST GERMAIN EN LAYE**

**Contrôles sanitaires réglementaires**

L'ARS est chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable, pour le compte du Préfet. Cette synthèse prend en compte les résultats d'analyses de 69 échantillons d'eau prélevés en production et de 72 échantillons prélevés sur le réseau de distribution.

**Conseils**



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur est inhabituelle, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

**BACTERIOLOGIE**

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes.  
 Limite de qualité : Absence exigée.

**EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE.  
 TOUS LES PRELEVEMENTS SONT CONFORMES.**

Nombre de prélèvements : 72

**NITRATES**

Éléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets industriels et domestiques. Limite de qualité : ne pas dépasser 50 mg/L.

**EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, CONTENANT PEU DE NITRATES**

Moyenne : 15 mg/L Maximum : 19 mg/L  
 Nombre de prélèvements : 69

**DURETE**

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. La dureté s'exprime en degré français (°f). Il n'y a pas de limite de qualité.

**EAU CALCAIRE**

**Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé**

Moyenne : 27 °f Maximum : 33 °f  
 Nombre de prélèvements : 69

**FLUOR**

Oligo-élément naturellement présent dans le sol et dans l'eau. Limite de qualité : ne pas dépasser 1,5 mg/L.

**EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE**

Moyenne : 0,17 mg/L Maximum : 0,36 mg/L  
 Nombre de prélèvements : 15

*Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés,...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé*

**PESTICIDES**

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides : Classe C (conforme), NC0, NC1 ou NC2

**EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE  
 Classe C : La teneur n'a jamais dépassé 0,1 µg/L**

Maximum : 0,01 µg/L (déséthylatrazine).  
 Nombre de prélèvements : 15

**AVIS SANITAIRE GLOBAL**

**L'eau distribuée en 2013 a été conforme aux limites de qualité réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés (pesticides, fluor, nitrates, aluminium...).**



**Synthèse de l'année 2013**

**Origine de l'eau**

Eaux souterraines. L'unité de distribution est alimentée par l'usine de Flins. La gestion est assurée par la Lyonnaise des Eaux.

**Quartiers**

**ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR**

**Contrôles sanitaires réglementaires**

L'ARS est chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable, pour le compte du Préfet. Cette synthèse prend en compte les résultats d'analyses de 83 échantillons d'eau prélevés en production et de 11 échantillons prélevés sur le réseau de distribution.

**Conseils**



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Par mesure de sécurité, les taux de chlore ont été augmentés. Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur est inhabituelle, signalez-le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

**BACTERIOLOGIE**

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes.  
 Limite de qualité : Absence exigée.

**EAU D'EXCELLENTE QUALITE BACTERIOLOGIQUE. TOUS LES PRELEVEMENTS SONT CONFORMES.**

Nombre de prélèvements : 11

**NITRATES**

Éléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets industriels et domestiques. Limite de qualité : ne pas dépasser 50 mg/L.

**EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, PRESENTANT UNE TENEUR EN NITRATES MOYENNE**

Moyenne : 26 mg/L Maximum : 34 mg/L

Nombre de prélèvements : 83

*L'eau peut être consommée sans risque pour la santé*

**DURETE**

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. La dureté s'exprime en degré français (°f). Il n'y a pas de limite de qualité.

**EAU CALCAIRE**

**Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé**

Moyenne : 34 °f Maximum : 43 °f

Nombre de prélèvements : 83

**FLUOR**

Oligo-élément naturellement présent dans le sol et dans l'eau. Limite de qualité : ne pas dépasser 1,5 mg/L.

**EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE**

Moyenne : 0,2 mg/L Maximum : 0,32 mg/L

Nombre de prélèvements : 12

*Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (comprimés,...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé*

**PESTICIDES**

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des quatre classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides : Classe C (conforme), NC0, NC1 ou NC2

**EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE  
 Classe C : La teneur n'a jamais dépassé 0,1 µg/L**

Maximum : 0,01 µg/L (atrazine).

Nombre de prélèvements : 12

**AVIS SANITAIRE GLOBAL**

**L'eau distribuée en 2013 a été conforme aux limites de qualité réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés (pesticides, fluor, nitrates, aluminium...).**



Délégation territoriale des Yvelines  
Département veille et sécurité sanitaires  
Service Contrôle et sécurité sanitaires des milieux

## RAPPORTS ANNUELS SUR LA QUALITE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE NOTE EXPLICATIVE SUR LEUR CONTENU

Conformément à l'article D.1321-104 du code de la santé publique, le directeur général de l'agence régionale de santé établit, pour chaque maire et chaque président de syndicat d'alimentation en eau potable, un rapport annuel sur la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. Ce rapport est établi à partir des données du contrôle sanitaire, réalisé par l'agence régionale de santé conformément au code de la santé publique. Cette synthèse doit être publiée au recueil des actes administratifs dans les communes de 3500 habitants et plus.

Le rapport comporte les fiches suivantes :

### 1. Description des unités de distribution de l'UGE (fiche 1)

Une unité de gestion et d'exploitation (UGE) est un ensemble d'installations gérées par une même personne responsable de la production et de la distribution d'eau (PRPDE) (mairie ou syndicat d'eau) et un même délégataire (mairie ou syndicat en régie directe, ou distributeur privé).

Une unité de distribution (UDI) est un réseau caractérisé par une même unité technique (continuité des tuyaux), une qualité d'eau homogène, ainsi que les mêmes PRPDE et délégataire.

Pour chaque unité de distribution, sont listés les communes et quartiers desservis par cette UDI. La population concernée est indiquée (fiche 1).

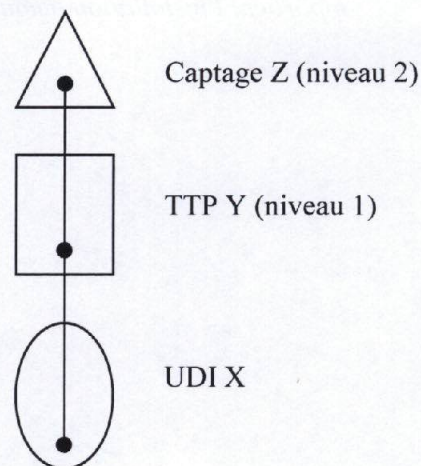
### 2. Description sommaire du mode d'alimentation de l'UGE (fiche 2)

Pour chaque UDI de l'UGE, sont décrites les installations de captage d'eau (CAP - source ou forage) et de traitement-production d'eau (TTP - traitement et usines) qui l'alimentent. Ces installations sont classées par niveau, en amont de l'UDI concernée.

*Par exemple :*

- si l'UDI X est alimentée par une TTP Y, la TTP Y est considérée de "niveau 1",
- Si cette TTP Y est elle-même alimentée par le captage Z, le captage Z est considéré de "niveau 2".

Pour les installations de niveau 1, il est précisé si l'installation alimente l'UDI de façon "permanente", "occasionnelle" ou "en secours". Les pourcentages d'alimentation indiqués permettent de déterminer l'existence de mélanges d'eau éventuels.





### **3. Situation administrative des captages d'eau (fiche 3)**

Pour chaque captage dont la PRPDE est propriétaire, sont détaillées les différentes étapes de la procédure de Déclaration d'Utilité Publique des périmètres de protection de ce forage.

Si la PRPDE n'est pas propriétaire du(des) forage(s) qui alimente(nt) son(ses) UDI, cette fiche ne figure pas dans le rapport de l'UGE.

### **4. Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau (fiche 4)**

Pour chaque installation (CAP, TTP et UDI), sont indiqués le nombre de prélèvements réalisés dans l'année et le taux de conformité des résultats d'analyses sur le plan bactériologique et chimique.

La conformité bactériologique et chimique de chaque prélèvement est ensuite détaillée. Elle prend en compte tous les paramètres analysés. Le "code PLV" correspond au numéro d'identification de chaque prélèvement.

### **5. Valeurs minima, moyennes et maxima des principaux paramètres mesurés dans l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire (fiche 5)**

Pour chaque installation (CAP, TTP et UDI), un tableau présente les résultats d'analyses des principaux paramètres représentatifs des caractéristiques de l'eau et des principaux polluants susceptibles d'être présents dans l'eau. Les paramètres, pour lesquels des dépassements des limites de qualité fixées par le code de la santé publique ont été constatés, sont indiqués "hors limites!" dans la dernière colonne à droite du tableau.

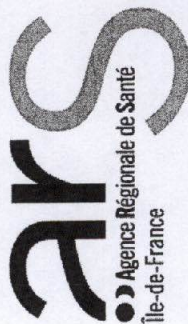
### **6. Liste des dépassements des exigences (limites et références) de qualité de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE (fiche 6)**

Pour chaque installation (CAP, TTP et UDI), sont détaillés les prélèvements non-conformes aux exigences de qualité fixées par le code de la santé publique, le(s) paramètre(s) concerné(s) et la valeur atteinte. Un commentaire à la suite des tableaux peut apporter des précisions complémentaires.

Si aucune non-conformité n'a été constatée dans l'année, cette fiche ne figure pas dans le rapport.

*A noter : Certaines UDI sont alimentées par des installations qui ne sont pas gérées par la même PRPDE (achats d'eau). Les données sur ces installations "amont" ne figurent pas dans le rapport de l'UGE concernée. Un extrait du rapport décrivant la(les) installation(s) en amont est joint au rapport, pour les installations contrôlées par la Délégation Territoriale des Yvelines de l'Agence Régionale de Santé d'Ile de France. L'entête de cet extrait est donc au nom de l'UGE à laquelle appartient l'installation amont.*





AGENCE REGIONALE DE SANTE  
DELEGATION TERRITORIALE DES YVELINES  
VEILLE ET SECURITE SANITAIRE  
CONTROLE ET SECURITE SANITAIRES DES MILIEUX

\*\*\*

143, Bd de la Reine  
78 007 VERSAILLES CEDEX

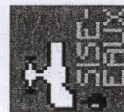
Tél : 01 30 97 68 28 Fax : 01 39 49 48 10

# QUALITE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

## RAPPORT ANNUEL

### 2013

UNITE DE GESTION ET D'EXPLOITATION : **SAINT GERMAIN EN LAYE**



Les données de ce rapport sont extraites du Système d'Information en Santé Environnement ( SISE-Eaux )



**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2013**  
**Description des unités de distribution (UDI) de l'UGE**

DANS VOTRE UNITE DE GESTION ET D'EXPLOITATION, LA OU LES UNITES DE DISTRIBUTION SONT COMPOSEES DE LA FACON SUIVANTE :

**Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE**

Communes	Zone alimentée	Population de la zone
SAINT GERMAIN EN LAYE	Centre (90%)	36 350
	<b>Population totale :</b>	<b>36 350</b>

**Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR**

Communes	Zone alimentée	Population de la zone
SAINT GERMAIN EN LAYE	Bel Air (10%)	4 131
	<b>Population totale :</b>	<b>4 131</b>



# Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 2013

## Description sommaire du mode d'alimentation de l'UGE

Un réseau d'alimentation en eau potable peut être schématisé par trois types d'installations caractérisant d'amont en aval :

### 1. L'ORIGINE DE L'EAU

Il s'agit de la RESSOURCE : captage (CAP) d'eau souterraine (source, puits, forage...) ou prise d'eau superficielle (rivière, canal, retenue...).

### 2. LA PRODUCTION D'EAU

Il s'agit du lieu où sont mis en place les dispositifs de traitement, qu'ils soient simples (désinfection par exemple) ou plus sophistiqués (filrière de traitement complète). Ce lieu est nommé "station de traitement-production" (TTP)

### 3. LA DISTRIBUTION D'EAU

Une UNITE DE DISTRIBUTION (UDI) est un réseau caractérisé par une même unité technique (continuité des tuyaux), une qualité d'eau homogène, ainsi que les mêmes PRPDE et délégataire.

### DANS VOTRE UNITE DE GESTION ET D'EXPLOITATION, LA OU LES UNITES DE DISTRIBUTION SONT ALIMENTEES DE LA FACON SUIVANTE :

Note : Les alimentations de secours (SEC) peuvent être décrites

#### Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE

Population desservie: 36350 hab.

Nom de l'installation amont	Code amont	Type d'installation	Niveau amont	Pérennité de l'alimentation	Pourcentage d'alimentation
USINE CROISSY/SEINE	000693	TTP	1	Permanent	100%

#### Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR

Population desservie: 4131 hab.

Nom de l'installation amont	Code amont	Type d'installation	Niveau amont	Pérennité de l'alimentation	Pourcentage d'alimentation
USINE DE FLINS REFOULEMENT	000687	TTP	1	Permanent	100%

L'usine de Flins est alimentée par un mélange de 31 forages.

L'usine de Croissy - Le Fecq est alimentée par un mélange de 30 forages.

Nota: S = source, F = forage



## Situation administrative des captages d'eau

### Rappels réglementaires :

La Loi du 16 juillet 1964 a rendu obligatoire l'instauration des périmètres de protection autour des captages d'eau potable et la loi sur l'eau du 3 janvier 1992 a étendu cette exigence aux captages antérieurs à 1964 dont la protection naturelle est insuffisante. La loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique étend cette obligation aux captages naturellement protégés, et permet aux sociétés privées de bénéficier d'une telle protection pour les captages antérieurs au 1er janvier 2004. La loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 renforce les dispositifs de lutte contre les pollutions diffuses d'origine agricole. Le Plan Régional Santé Environnement 2 indique que les captages alimentant plus de 15000 habitants doivent être protégés d'ici 2015.

L'absence de mise en place de périmètres de protection peut engager la responsabilité pénale de la PRPDE ou du distributeur.

### Note spécifique à l'attention de la PRPDE :

Il vous appartient de vous assurer que les périmètres de protection ont bien été définis, qu'un arrêté de déclaration d'utilité publique (D.U.P.) a été signé par le Préfet, que ces documents et servitudes ont été notifiés aux propriétaires, et que les documents d'urbanisme (P.O.S., P.L.U.) ont été mis en compatibilité avec les prescriptions de la D.U.P..

Pour de plus amples informations sur la procédure à suivre, ou si vous constatez des inexactitudes dans le tableau ci-dessous, rappelant la situation administrative de vos captages telle qu'elle est connue de l'ARS, je vous invite à prendre contact avec le service Contrôle et Sécurité Sanitaires des Milieux de la Direction Territoriale des Yvelines.

Pour lancer la procédure de protection des captages, une collectivité doit acter son engagement par délibération du conseil syndical ou municipal concerné. Le dossier de DUP complet doit être transmis par la collectivité à l'administration; la Mission interservice de l'eau (MISE) fait office de guichet unique.

*L'absence de date indique que l'étape n'est pas réalisée.*

DESRIPTIF du ou des CAPTAGE(S)			SITUATION ADMINISTRATIVE				
Nom	Type	Commune d'implantation	Date de délibération de la collectivité	Avis Hydrogéologue agréé	Date de dépôt du dossier en MISE	Avis CoDERST (ex C.D.H.)	Arrêté de D.U.P.
F ALBIEN LE PECQ	FORAGE	LE PECQ		25/10/1996			



Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau

Les prélèvements sont effectués :

- au captage (eau brute, avant tout traitement),
- en sortie de station de traitement-production (eau traitée),
- dans les unités de distribution au robinet du consommateur (eau distribuée).

Cette synthèse prend en compte l'ensemble des paramètres analysés.

Type de l'installation : CAPTAGE  
Nom de l'installation : F ALBIEN LE PECQ

Nombre de prélèvements	Conformité bactériologique	Conformité chimique
3	100,0 %	100,0 %

Détails :

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactériologique	Conformité chimique
09/04/13	00134894	LE PECQ	F ALBIEN LE PECQ	C	C
09/04/13	00136038	LE PECQ	F ALBIEN LE PECQ	C	C
23/12/13	00140700	LE PECQ	F ALBIEN LE PECQ	C	C

C = conforme, N = non conforme, S = sans objet, D = conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.



Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE  
dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau

Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION  
Nom de l'installation : ST GERMAIN EN LAYE

Nombre de prélèvements	72	Conformité bactériologique	100,0 %	Conformité chimique	100,0 %
------------------------	----	----------------------------	---------	---------------------	---------

Détails :

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactériologique	Conformité chimique
07/01/13	00133004	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/01/13	00133005	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/01/13	00133054	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/01/13	00133055	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/01/13	00133298	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/01/13	00133372	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/02/13	00133406	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/02/13	00133407	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/02/13	00133640	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/02/13	00133659	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/02/13	00133748	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/02/13	00133749	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/03/13	00134011	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/03/13	00134012	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/03/13	00134219	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/03/13	00134220	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/03/13	00134317	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/03/13	00134318	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/04/13	00134498	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/04/13	00134499	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/04/13	00134644	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.



**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2013**  
**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE**  
**dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**

Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION  
 Nom de l'installation : ST GERMAIN EN LAYE

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactériologique	Conformité chimique
09/04/13	00134645	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/04/13	00134910	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/04/13	00135053	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/05/13	00135066	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/05/13	00135067	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/05/13	00135120	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/05/13	00135232	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/05/13	00135233	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/05/13	00135396	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/06/13	00135741	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/06/13	00135742	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/06/13	00135828	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/06/13	00135829	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
20/06/13	00135854	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
20/06/13	00136004	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
03/07/13	00136464	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
03/07/13	00136465	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
08/07/13	00136534	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
08/07/13	00136535	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
15/07/13	00136762	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
22/07/13	00136944	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/08/13	00137312	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/08/13	00137313	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/08/13	00137314	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
14/08/13	00137335	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.



**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2013**  
**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE**  
**dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**

**Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION**  
**Nom de l'installation : ST GERMAIN EN LAYE**

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
27/08/13	00137782	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/09/13	00137988	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/09/13	00137989	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/09/13	00138287	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/09/13	00138288	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/09/13	00138423	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/09/13	00138475	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
27/09/13	00138588	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/10/13	00138766	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/10/13	00138767	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/10/13	00138991	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/10/13	00138992	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/10/13	00139286	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/10/13	00139363	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/11/13	00139549	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
08/11/13	00139555	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/11/13	00139601	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
20/11/13	00139835	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
22/11/13	00139894	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/11/13	00139921	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
03/12/13	00140136	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/12/13	00140224	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/12/13	00140297	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/12/13	00140460	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/12/13	00140628	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.



Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau

Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION  
 Nom de l'installation : ST GERMAIN EN LAYE

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
27/12/13	00140692	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.

Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION  
 Nom de l'installation : ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR

Nombre de prélèvements	Conformité bactériologique	Conformité chimique
11	100,0 %	100,0 %

Détails :

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
10/01/13	00133056	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
08/02/13	00133474	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
11/03/13	00134013	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
02/04/13	00134500	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
07/05/13	00135121	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
03/07/13	00136466	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
19/08/13	00137578	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
04/09/13	00138544	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
11/10/13	00139030	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
08/11/13	00139556	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
03/12/13	00140137	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet, D= conforme à l'arrêté préfectoral portant dérogation temporaire aux limites de qualité.



## Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2013

### Valeurs minima, moyennes et maxima de quelques paramètres mesurés dans l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire

Le(s) tableau(x) ci-dessous présentent les résultats d'analyses des principaux paramètres représentatifs des caractéristiques de l'eau et des principaux polluants susceptibles d'être présents dans l'eau. Les paramètres, pour lesquels des dépassements des limites de qualité fixées par le code de la santé publique ont été constatés, sont indiqués "hors limites!" dans la dernière colonne à droite du tableau.

Types d'eau : B = eau brute, T1 = eau traitée (en sortie de station de traitement-production), T = eau désinfectée (en réseau de distribution), S = sans traitement

**CAP**                      **F ALBIEN LE PECQ**

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MASUREE	VALEUR MOY. MASUREE	VALEUR MAXI. MASUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	pH	unité pH	B	4	7,70	7,75	7,90		
TURBNFU	Turbidité néphélométrique NFU	NFU	B	1	0,85	0,85	0,85		
STRF	Entérocoques /100ml-MS	n/100ml	B	1	0	0	0	10000	
ECOLI	Escherichia coli /100ml -MF	n/100ml	B	1	0	0	0	20000	
CL	Chlorures	mg/L	B	1	5	5	5	200	
SO4	Sulfates	mg/L	B	1	12	12	12	250	
FMG	Fluorures mg/L	mg/L	B	1	0,28	0,28	0,28		
NH4	Ammonium (en NH4)	mg/L	B	1	0,20	0,20	0,20	4	
NO2	Nitrites (en NO2)	mg/L	B	1	0,00	0,00	0,00		
NO3	Nitrates (en NO3)	mg/L	B	1	0	0	0	100	
ATrz	Atrazine	µg/l	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
ADET	Atrazine déséthyl	µg/l	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
SMZ	Simazine	µg/l	B	1	0,00	0,00	0,00	2	



**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 2013**  
**Valeurs minima, moyennes et maxima de quelques paramètres mesurés**  
**dans l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire**

**ST GERMAIN EN LAYE**

UDI	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	pH	unité pH	T	131	7,20	7,51	8,35		
TURBNFU	Turbidité néphélobométrique NFU	NFU	T	71	0,11	0,22	0,58		
STRF	Entérocoques /100ml-MS	n/100mL	T	72	0	0	0	0	
ECOLI	Escherichia coli /100ml -MF	n/100mL	T	72	0	0	0	0	
NH4	Ammonium (en NH4)	mg/L	T	71	0,00	0,00	0,00		
NO2	Nitrites (en NO2)	mg/L	T	4	0,00	0,00	0,00	0,5	

**ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR**

UDI	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	pH	unité pH	T	20	7,40	7,63	7,85		
TURBNFU	Turbidité néphélobométrique NFU	NFU	T	11	0,14	0,22	0,33		
STRF	Entérocoques /100ml-MS	n/100mL	T	11	0	0	0	0	
ECOLI	Escherichia coli /100ml -MF	n/100mL	T	11	0	0	0	0	
ALTMICR	Aluminium total µg/l	µg/l	T	11	7	17	27		
NH4	Ammonium (en NH4)	mg/L	T	11	0,00	0,00	0,00		
NO2	Nitrites (en NO2)	mg/L	T	1	0,00	0,00	0,00	0,5	



**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2013**  
**Liste des dépassements des exigences (limites et références) de qualité**  
**de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE**

**UDI ST GERMAIN EN LAYE**

Paramètre(s)	Valeur(s) mesurée(s)	Date Prélèvement	Référence(s) de qualité réglementaire(s)
Bactéries coliformes /100ml-MS	2 n/100mL	23/09/2013	0

*Nombre de dépassement des références de qualité : 1*

**UDI ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR**

Paramètre(s)	Valeur(s) mesurée(s)	Date Prélèvement	Référence(s) de qualité réglementaire(s)
Température de l'eau	25.5 °C	19/08/2013	25.00

*Nombre de dépassement des références de qualité : 1*

Une analyse de contrôle des coliformes de l'eau prélevée à la mairie de Saint Germain en Laye a été réalisée le 27 septembre 2013. Elle révèle une eau conforme aux exigences de qualité.

Une analyse de contrôle de la température de l'eau prélevée chez les pompiers dans la ZAC du Bel Air à Saint Germain en Laye a été réalisée le 3 septembre 2013. Elle révèle une eau conforme aux exigences de qualité.



**Unité de gestion et d'exploitation : USINE DE FLINS Année : 2013**  
**Valeurs minima, moyennes et maxima de quelques paramètres mesurés**  
**dans l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire**

TTP USINE DE FLINS REPOULEMENT

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	pH	unité pH	T1	149	6,80	7,51	8,45		
TH	Titre hydrotimétrique	°F	T1	83	26	34	43		
TURBNFU	Turbidité néphélogométrique NFU	NFU	T1	83	0,00	0,39	1,30		
STRF	Entérocoques /100ml-MS	n/100ml	T1	83	0	0	0	0	
ECOLI	Escherichia coli /100ml -MF	n/100ml	T1	83	0	0	0	0	
CL	Chlorures	mg/L	T1	83	39	42	49		
SO4	Sulfates	mg/L	T1	83	62	67	78		
ALTMICR	Aluminium total µg/l	µg/l	T1	12	1	16	24		
FMG	Fluorures mg/L	mg/L	T1	12	0,00	0,20	0,32	1,5	
NH4	Ammonium (en NH4)	mg/L	T1	83	0,00	0,00	0,05		
NO2	Nitrites (en NO2)	mg/L	T1	83	0,00	0,00	0,00	0,1	
NO3	Nitrates (en NO3)	mg/L	T1	83	21	26	34	50	
ATRZ	Atrazine	µg/l	T1	12	0,00	0,00	0,01	0,1	
ADET	Atrazine déséthyl	µg/l	T1	12	0,00	0,00	0,01	0,1	
SMZ	Simazine	µg/l	T1	12	0,00	0,00	0,00	0,1	



**Unité de gestion et d'exploitation : USINES DE CROISSY ET DU PECQ    Année : 2013**  
**Valeurs minima, moyennes et maxima de quelques paramètres mesurés**  
**dans l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire**

USINE CROISSY/SEINE

TTP

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	pH	unitépH	T1	123	6,65	7,46	8,45		
TH	Titre hydrotimétrique	°F	T1	69	21	27	33		
TURBNFU	Turbidité néphélobimétrique NFU	NFU	T1	68	0,12	0,35	1,30		
STRF	Entérocoques /100ml-MS	n/100mL	T1	69	0	0	0	0	
ECOLI	Escherichia coli /100ml -MF	n/100mL	T1	69	0	0	0	0	
CL	Chlorures	mg/L	T1	69	14	25	29		
SO4	Sulfates	mg/L	T1	69	45	59	89		
ALTMICR	Aluminium total µg/l	µg/l	T1	15	0	2	15		
FMG	Fluorures mg/L	mg/L	T1	15	0,00	0,17	0,36	1,5	
NH4	Ammonium (en NH4)	mg/L	T1	69	0,00	0,00	0,00		
NO2	Nitrites (en NO2)	mg/L	T1	69	0,00	0,00	0,07	0,1	
NO3	Nitrates (en NO3)	mg/L	T1	69	11	15	19	50	
ATrz	Atrazine	µg/l	T1	15	0,00	0,00	0,00	0,1	
ADET	Atrazine déséthyl	µg/l	T1	15	0,00	0,01	0,01	0,1	
SMZ	Simazine	µg/l	T1	15	0,00	0,00	0,00	0,1	