

DÉPARTEMENT
DES
YVELINES

ARRONDISSEMENT
DE
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

SÉANCE DU

9 JUILLET 2015

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 2014**

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 10 juillet 2015
par voie d'affichages
notifié le
transmis en sous-préfecture
le 10 juillet 2015
et qu'il est donc exécutoire.

Le 10 juillet 2015

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



Aline RIDET

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

L'an deux mille quinze, le 9 juillet à 21 heures, le Conseil Municipal de Saint-Germain-en-Laye, dûment convoqué par Monsieur le Maire le 2 juillet deux mille quinze, 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 PRIOUX*, Monsieur BATTISTELLI, Monsieur JOLY, Monsieur PETROVIC, Madame ADAM, Madame MACE, Monsieur COMBALAT, Monsieur MIGEON, Madame PEYRESAUBES, Madame AGUINET, Madame TÉA, Madame LIBESKIND, Madame CLECH, Monsieur LEGUAY, Madame LANGE, Madame VANTHOURNOUT, Monsieur VILLEFAILLEAU**, Madame ANDRÉ, Monsieur LAZARD, Madame GOMMIER, Monsieur DEGEORGE, Monsieur CAMASSES, Monsieur LÉVÊQUE, Madame SILLY, Madame ROULY, Monsieur ROUXEL

*Monsieur PRIOUX (sauf pour le dossier 15 E 00 et le procès-verbal de la séance du 21 mai 2015)

**Monsieur VILLEFAILLEAU (sauf pour le dossier 15 E 00, le procès-verbal de la séance du 21 mai 2015, le compte-rendu des actes administratifs et le dossier 15 E 01)

Avaient donné procuration :

Monsieur MIRABELLI à Monsieur LAMY
Monsieur JOUSSE à Monsieur PERICARD
Madame NASRI à Monsieur PIVERT
Monsieur VILLEFAILLEAU à Madame HABERT-DUPUIS
Madame DUMONT à Madame GOMMIER

Secrétaire de séance :

Madame LIBESKIND

N° DE DOSSIER : 15 E 10

OBJET : RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE - EXERCICE 2014

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^{er} 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

Les indicateurs de performance du service public de l'eau potable permettent de constater une amélioration globale de la qualité du service en 2014 :

- l'amélioration du rendement du réseau de 95,2% en 2014 contre 92,1 % en 2013
- la baisse de la consommation d'eau. Le volume d'eau consommé en 2014 (2 303 849 m³) a diminué de 1,12% par rapport à l'année 2013 (2 330 003 m³)
- le nombre d'abonnés a augmenté de 1,72% (5 436 clients en 2014 contre 5 344 en 2013)
- le prix du m³ d'eau (eau et assainissement) est le plus bas des villes environnantes (Le Pecq, Fourqueux, Mareil-Marly, Le Vésinet...). Il est à noter que la conclusion d'un avenant n°3 au contrat actuel permettra de baisser significativement le prix de l'eau. Cette réduction apparaîtra dès le rapport du Délégué pour l'année 2015
- le taux moyen de renouvellement des 102 869 mètres linéaires de réseau d'eau potable a été de 0,71% en 2014.

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 du rapport présenté 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

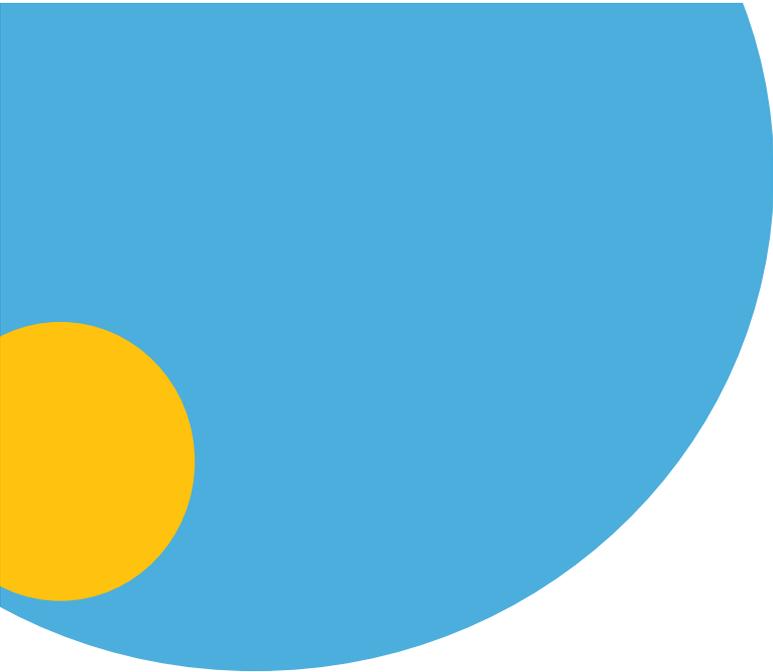
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

2014

SERVICE DE L'EAU

COMMUNE DE SAINT GERMAIN EN LAYE





SOMMAIRE

NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT 5

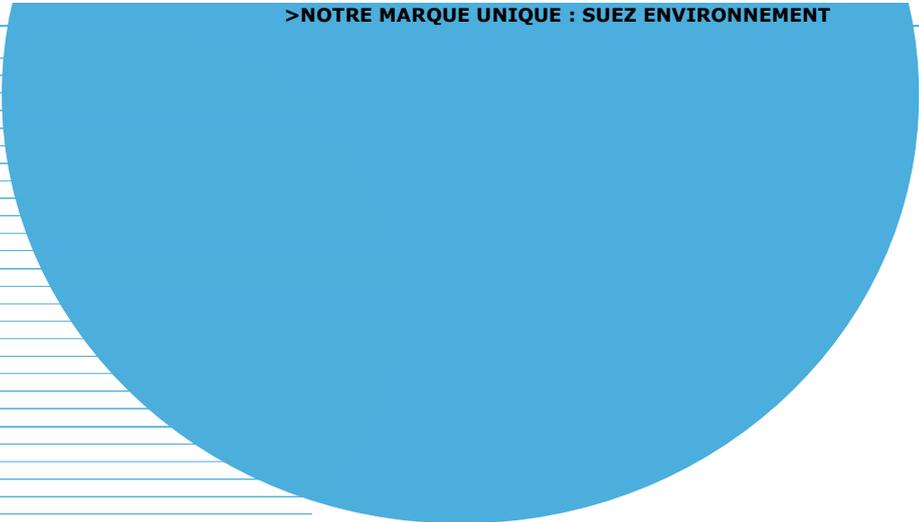
SYNTHESE DE L'ANNEE 7

Les chiffres clés	9
Les indicateurs de performance	11
Indicateurs du décret du 2 mai 2007	12
Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	12
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
Les évolutions réglementaires	15
Bilan et perspectives	17

LA QUALITE DU SERVICE 19

Le contrat	21
Votre délégataire	23
Notre organisation.....	23
La relation clientèle	27
Notre démarche qualité.....	30
Notre démarche environnementale.....	31
Notre démarche développement durable	33
L'inventaire du patrimoine.....	37
Les biens de retour.....	37
Les biens de reprise	39
Le bilan hydraulique.....	41
Le fonctionnement hydraulique	41
Les volumes prélevés	41
Les volumes mis en distribution année civile.....	42
Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	42
Les pertes d'eau potable en réseau année civile	43
Les volumes non comptés année civile.....	43
Le rendement du réseau année civile.....	44
La qualité de l'eau	45
Le contrôle de la qualité de l'eau	46
Le bilan clientèle.....	49
Le nombre d'abonnements	49
Les volumes vendus	49
La typologie des contacts clients	50
Les principaux motifs de DOSSIERS clients.....	51
L'activité de gestion clients.....	52
La relation clients.....	53
L'encaissement et le recouvrement.....	54
Le fonds de solidarité.....	55
Les dégrèvements	57
La mesure de la satisfaction client.....	57

Le prix du service de l'eau potable	58
Le bilan d'exploitation.....	65
Le nettoyage des réservoirs.....	67
Les contrôles réglementaires	69
Les autres interventions sur les installations.....	70
Les interventions sur le réseau de distribution	70
La recherche des fuites	71
Les interventions en astreinte.....	71
LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE.....	73
Le CARE	75
Le CARE.....	75
Le détail des produits	76
La présentation des méthodes d'élaboration	77
Les reversements	87
Les reversements à la collectivité.....	87
Les variations du patrimoine	89
Les variations sur les biens de retour.....	89
Les variations sur les biens de reprise.....	91
La situation des biens et des immobilisations.....	93
Situation sur les canalisations.....	93
GLOSSAIRE	95
PRINCIPALES DÉFINITIONS.....	97
LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE	102
ANNEXES	107
Annexe 1 : Synthèse réglementaire	109
Annexe 2 : Certificat Qualité	117
Annexe 3 : Composantes du prix de l'eau	119
Annexe 4 : Analyses Qualité.....	121



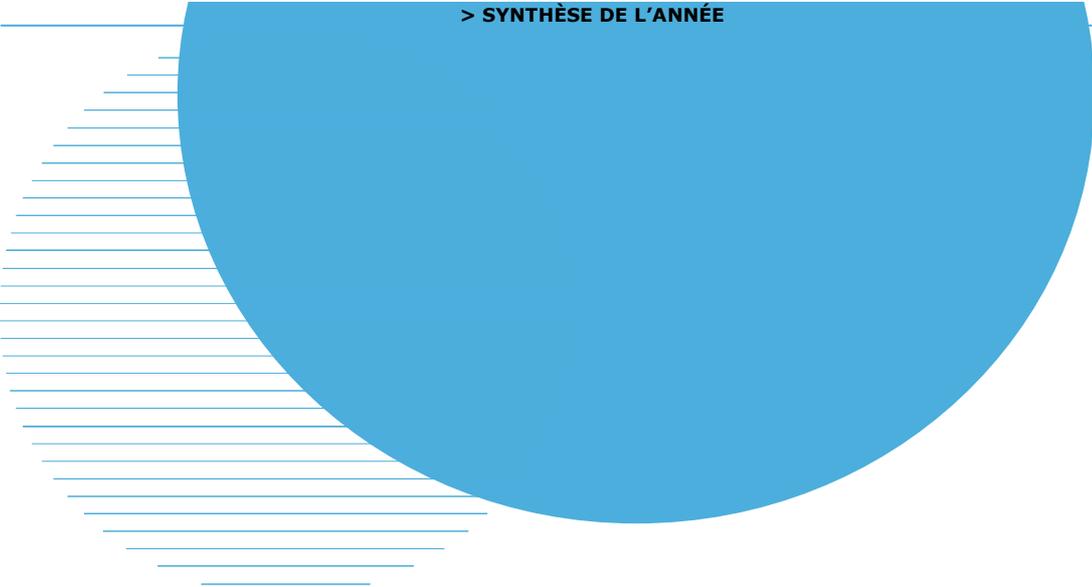
NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT

Depuis le 12 mars 2015, Lyonnaise des Eaux et toutes les entreprises qui composent le groupe n'en font plus qu'une : SUEZ environnement.

Nous accélérons la transformation de nos métiers et de notre organisation en fédérant l'ensemble de nos activités en France et à l'international sous une seule et même marque. Cette marque unique, fruit d'une histoire commune de plus de 150 ans, exprime notre ambition et démontre notre engagement au service des ressources.

Dès aujourd'hui, nos 80 000 collaborateurs se réunissent pour apporter à nos clients (collectivités, industriels et consommateurs), partenaires et parties prenantes, partout dans le monde, des solutions concrètes pour faire face aux nouveaux enjeux de la gestion de la ressource.





SYNTHESE DE L'ANNEE

LES CHIFFRES CLÉS

5 436 clients desservis au
31 décembre 2014, soit une hausse de
1,72 % par rapport à l'année 2013
(+ 92 clients actifs)

2 303 849 m³ d'eau
consommés en 2014, ce qui représente
une diminution de 1,12 % par rapport à
l'année 2013 (- 26 154 m³)

95,2% de rendement
de réseau en 2014

102 869 ml de réseau
gérés en 2014.

41 048 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 m³ 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 <http://www.services.eaufrance.fr/observatoire>.

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	2013	2014	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	42 232	41 048	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	5 344	5 436	Nombre	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	90 (valeur de 0 à 100)	110	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,92	0,91	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	%	A

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	2013	2014	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	2,25	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	12,9	10,12	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	0,33	0,43	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	62	4	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	1068,80 (Euros)	0,0005	Euros par m ³ facturés	A

INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES PROPOSÉS PAR LA FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E					
Thème	Indicateur	2013	2014	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

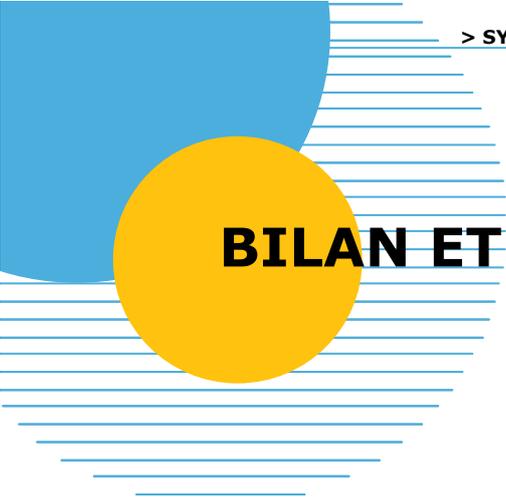
Droit européen :

- Adoption des directives européennes « Marchés publics » et « Concessions » : Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et Directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession

Droit national :

- Gestion des services publics de l'eau au regard de leurs relations avec les usagers : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon »)
- Modification des conditions de recevabilité des candidatures : loi du n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et décret n°2014-1097 du 26 septembre 2014
- Introduction des actions de groupe : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon ») et décret n°2014-1481 relatif à l'action de groupe en matière de consommation
- Ouverture du recours en contestation de la validité d'un contrat à l'ensemble des tiers : CE, 4 avril 2014, *Département Tarn et Garonne*, n°358994
- Adaptation de la réforme « construire sans détruire » : décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution

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 754 analyses issues du contrôle sanitaire et de la surveillance de l'exploitant. 99.7% 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 167 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage dont 5 interventions en astreinte. 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, il y a eu un traitement complet des toits terrasse des réservoirs de Saint Germain en Laye.

Nos équipes ont réalisé 1458 interventions dont :

- 9 créations de branchement
- 21 réparations de fuites sur branchement
- 16 réparations de fuites sur canalisation
- 206 remplacements de compteurs
- 22 interventions en astreinte

De plus, nous avons procédé au renouvellement des canalisations des rues suivantes :

- Rue des Sources
- Rue Thiers
- Allée de Carrières
- Rue Jean Jaurès
- Avenue des Marronniers

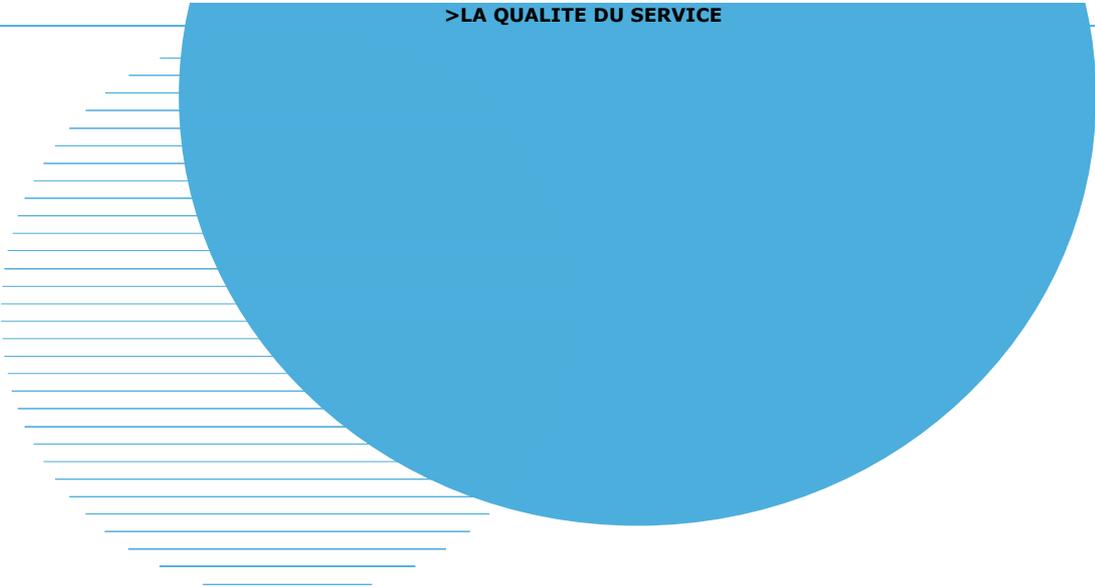
PERSPECTIVES

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

Pour la sécurisation du site d'Hennemont, deux actions d'amélioration restent 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.

A la demande de la collectivité, le renouvellement des branchements en plomb de la rue au Pain sera traité à l'été 2015.



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

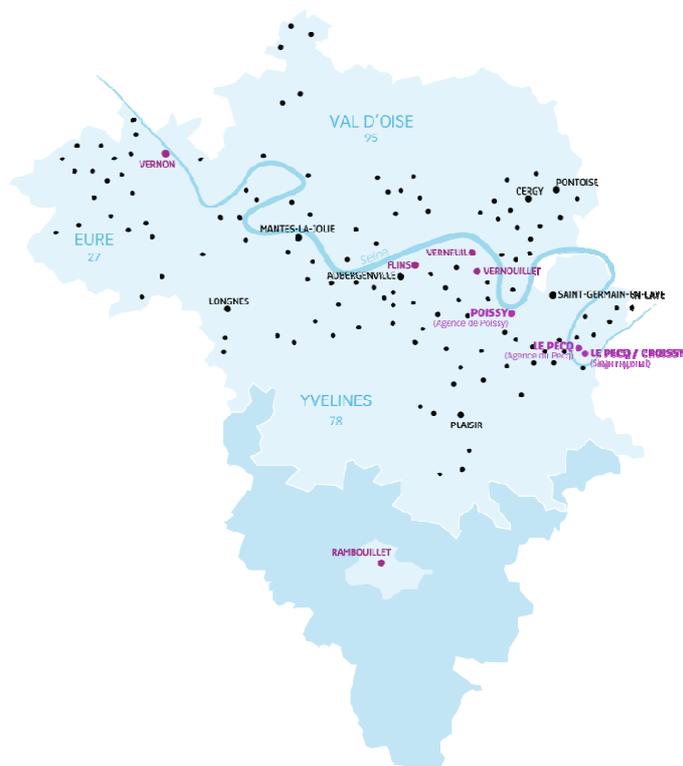
VOTRE DELEGATAIRE

Cette partie décrit notre organisation ainsi que 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.

Dans les Yvelines, Lyonnaise des Eaux 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 2014, l'Entreprise Régionale de Lyonnaise des Eaux est dirigée par Stéphane Cordier.

Au 1^{er} février 2015, Gilles Boulanger succède à Stéphane Cordier.



280 collaborateurs

105 836 clients abonnés au service de l'eau

26 sites de production

118 143 clients abonnés au service de l'assainissement

26 stations d'épuration

2 180 kilomètres de réseau d'eau potable

1 735 km de réseau d'assainissement

Certifications **ISO 9001** de toutes les activités Lyonnaise des Eaux, **ISO 14001** de

11 systèmes d'assainissement et de **5** systèmes de production et/ou distribution d'eau potable, **ISO 22000** d'un système de production d'eau potable, **ISO 50001** d'une station d'épuration des eaux usées



Agence Clientèle
Emmanuelle CROGUENNEC

Relève
Facturation
Recouvrement
Gestion Clientèle

Agence Yvelines Portes de l'Eure – Le Pecq / Poissy
Dimitri LANGHADE

Relation Collectivités
Interventions réseaux
Travaux Eau Potable
Travaux assainissement
Exploitation des stations d'épuration
Exploitation des réseaux d'eau et d'assainissement

Agence Production
François BERNAZEAU

Exploitation des usines d'Eau Potable
Qualité eau
Télécontrôle

Services Support

Achats
Administration – Finance
Commercial
Management de la Qualité & de l'Environnement
Ordonnancement
Prévention – Sécurité
Ressources Humaines
Systèmes d'information
Technique et patrimoine

SECURITE DE L'APPROVISIONNEMENT EN EAU

La fourniture en eau des collectivités desservies par Lyonnaise des Eaux dans l'ouest parisien 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 m³ par an.

L'expertise de Lyonnaise des Eaux dans les Yvelines 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 dans les Yvelines 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 Lyonnaise des Eaux dans l'ouest parisien, 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 avec 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 Seine-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

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

En 2014, 77 % des contacts se sont faits par téléphone. Ce sont près de 56 000 contacts qui ont été traités par le CRC.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :



Pour toute demande ou réclamation : 
(appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques : 
(appel non surtaxé)

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,
- Débouchages de branchements d'assainissement.

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

LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

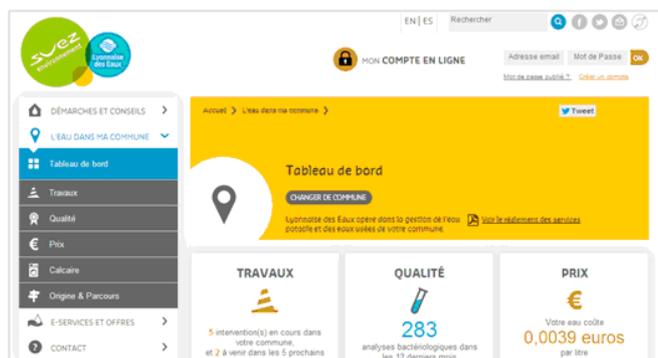
Pour répondre à la demande croissante des Français d'accéder facilement aux informations sur l'eau, Lyonnaise des Eaux a lancé en 2013 un nouveau site internet www.lyonnaise-des-eaux.fr pour « Tout Savoir Sur Mon Eau ».

Ce site a reçu en octobre 2014 la Palme « Initiative et Territoires » de l'Agence de la Relation client.

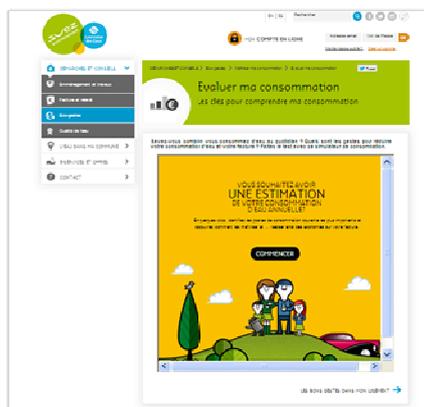


Il offre au client consommateur un accès facile (à partir d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette) :

- **aux données relatives à l'eau dans sa commune : qualité, travaux, parcours de l'eau etc.**

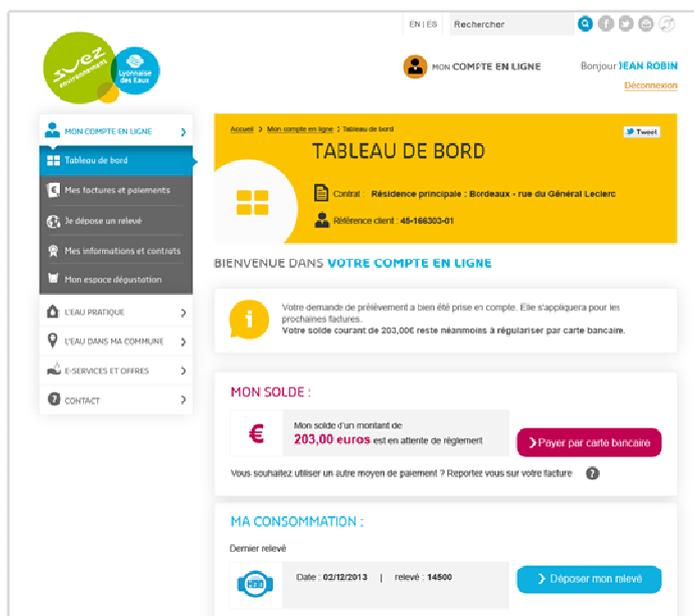


- à des conseils pour faciliter ses démarches, mieux gérer sa consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre sa facture,



« Mon compte en ligne » espace personnel et sécurisé, disponible 24/24 7/7 et en toute mobilité (accessible également depuis un smartphone ou une tablette) :

- **Gestion autonome du contrat**
 - Accès aux données personnelles (nom du contrat / téléphone fixe et mobile / adresse de facturation)
 - Visualisation des factures et possibilité de téléchargement
 - Visualisation historique des paiements
 - Suivi des consommations (consommations facturées / télérelevés)
- **Transactions / souscriptions**
 - Paiement Carte Bancaire sécurisé
 - Relevé de compteur
 - Souscription au prélèvement automatique / mensuel
 - Souscription e-facture
- **Demandes / Contacts**
 - Abonnement (emménagement) / résiliation (déménagement)
 - Demande de devis (travaux)
 - Demande d'information / réclamation
 - Avatar (conseiller virtuel)



NOTRE DEMARCHE QUALITE

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs, ...

Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable.

Notre politique qualité, sécurité, 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 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 apporté 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.

EXEMPLES D'APPLICATION DANS LE CADRE DU CONTRAT

LA DEMARCHE DE LYONNAISE DES EAUX DANS L'OUEST PARISIEN

Depuis 2000, l'Entreprise Régionale 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, 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, le Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Région de Saint Germain en Laye, 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



Usine de production d'eau potable de Flins-Aubergenville



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.



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

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

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

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

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Philippe Maillard et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable (2004-2005), actuellement Président de l'Académie de l'Eau.

La première édition de l'appel à projets a été lancée le 29 septembre 2014. Près de 70 porteurs de projets se sont mobilisés pour y répondre : associations, PME, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises.

Par ailleurs, depuis 2006, Lyonnaise des Eaux fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a porté sur l'année 2013. 2014 a été l'occasion de faire évoluer les engagements pour y intégrer de nouveaux aspects de la politique Développement durable de Lyonnaise des Eaux, et faire ressortir davantage certains éléments-clés de cette approche, en particulier les démarches Employeur responsable et Achats responsables. Une prochaine évaluation a lieu début 2015.

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, au Pecq.
- 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 dans l'ouest parisien 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 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 telles que la Ligue de Protection des Oiseaux – Ile de France.
- 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.
- Des actions 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 dans l'ouest parisien.

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.
- Partenariats avec des associations spécialisées dans la médiation (PIMMS).

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 : 21 contrats en alternance accueillis à Lyonnaise des Eaux dans l'ouest parisien sur l'année 2013-14.
- 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 2014, l'Entreprise Régionale de Lyonnaise des Eaux a sensibilisé plusieurs milliers de personnes à la gestion durable de l'eau à travers quatre 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 2014, 470 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 2014, 534 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 2014, 507 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 2014, 1000 personnes ont été sensibilisées dans le cadre de « bars à eau » installés dans les collectivités.

L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

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

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau.

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.

Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat est présenté dans la partie intitulée "Les comptes de la délégation et le patrimoine".

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	Saint Germain en Laye - forage artésien	2900	m ³ /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	m ³
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye (réservoirs)	2200	m ³

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	m ³ /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	357	31					206		595
50-99 mm								780	780
100-199 mm	9 924	2 728		632	3				13 287
200-299 mm	45 382	14 330	1 360	660	870				62 602
300-499 mm	10 840	241	166	617	169				12 033
500-700 mm	11 540				857				12 397
Inconnu	1 072				102				1 174
Total	79 116	17 331	1 526	1 908	2 001		206	780	102 869

LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Type d'accessoires	Nombre
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	6
Détendeurs / Stabilisateurs	1
Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...)	27
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	368
Vannes	898

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Type d'accessoires	Nombre
Vidanges, purges, ventouses	30

LES BRANCHEMENTS

Le tableau suivant détaille le nombre de branchements au 31 décembre de l'année d'exercice :

Les branchements	
Commune	Nombre total de branchements
Commune de Saint Germain en Laye	5 188

LES BIENS DE REPRISE

Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille le parc compteur par tranches de diamètres. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Les compteurs (nombre)	
Diamètre	2014
12 à 15 mm	4 093
20 à 40 mm	1 262
> 40 mm	128
Total	5 483

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 :

Volumés prélevés par nature de ressource et par ressource (m ³)						
	Nature de la ressource	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
l'Usine du Pecq - Croissy	Eau souterraine	20 873 600	18 190 500	19 972 800	16 594 500	-16,91 %
l'Usine de Flins-Aubergenville	Eau souterraine	25 815 700	26 034 500	23 190 000	22 644 700	-2,35 %

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 ³)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes importés	3 089 847	3 136 672	2 977 342	2 906 763	2 794 770	-3,85 %
Volumes exportés	206 913	285 694	287 223	339 985	347 702	2,27 %
Volumes mis en distribution	2 882 934	2 850 978	2 690 119	2 566 778	2 447 068	-4,66 %

LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES CALCULES SUR UNE PERIODE DE RELEVÉ

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 relevés 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 dégrévés.
- **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 / lavages / désinfections de canalisations 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 effectuées 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 ³)	
Désignation	2014
Volumes comptabilisés	2 303 849
Volumes consommés sans comptage	5 124
Volumes de service du réseau	2 804
Total des volumes consommés autorisés	2 311 777

LES PERTES D'EAU POTABLE EN RESEAU ANNEE CIVILE

Les pertes d'eau potable en réseau sont calculées sur l'année civile par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

Pertes en réseau (m³) et Indice linéaire de pertes (m³/km/j)	
	2014
Volumes mis en distribution	2 447 068
Volumes consommés autorisés	2 311 777
Total des "Pertes en réseau"	135 291
Linéaire du réseau de distribution (ml)	102 869
Indice linéaire de pertes (m³/km/j) P106.3	3,60

LES VOLUMES NON COMPTES ANNEE CIVILE

Contrairement aux pertes d'eau potable en réseau (voir ci-avant), les volumes non comptés intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés (calculés sur l'année civile).

Volumes non comptés (m³) et Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)					
	2010	2011	2012	2013	2014
Volumes mis en distribution	2 882 934	2 850 978	2 690 119	2 566 778	2 447 068
Volumes comptabilisés	2 525 010	2 548 902	2 429 118	2 330 003	2 303 849
Total des volumes non comptés	357 924	302 076	261 001	236 775	143 219
Linéaire du réseau de distribution (km)	102,90	102,89	102,91	102,91	102,87
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) P105.3	9,53	8,04	6,95	6,30	3,81

LE RENDEMENT DU RESEAU ANNEE CIVILE

Rendement de réseau (%)					
	2010	2011	2012	2013	2014
Rendement usuel du réseau : (vol comptabilisé / vol mis en distribution)	87,6	89,7	90,3	90,8	94,1%
Rendement du Maire (vol consommé autorisé + vol exporté) / (vol produits + vol importé) P104.3	88,8	90,6	91,6	92,1	95,2%

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 m³ produits) ou de la collectivité desservie (nombre d'habitants). Plus celles-ci seront importantes, plus les contrôles sont fréquents. Les résultats de ces analyses sont publics et font l'objet d'un affichage en mairie. Ils sont aussi consultables sur le site www.sante.gouv.fr (rubrique : Santé/Les dossiers de santé de A à Z/Eau/ Eau du robinet/...).

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

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

Ces fiches de synthèse sont aussi consultables sur le site : www.goutdeleau.com

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

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

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

Cette surveillance s'opère à trois niveaux :

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



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

LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

Analyses de la Ressource			
Ressource		Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses physico-chimique
l'Usine du Pecq - Croissy	ARS	41	41
	Exploitant	45	117
l'Usine de Flins-Aubergenville	ARS	27	27
	Exploitant	18	119

Analyses de l'eau produite et distribuée						
			Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses bactériologiques non-conforme	Nombre d'analyses physico-chimique	Nombre d'analyses physico-chimique non-conforme
Production	Le Pecq / Croissy	ARS	67	0	68	0
		Exploitant	71	0	74	0
	Flins / Aubergenville	ARS	86	0	86	0
		Exploitant	55	0	63	0
Distribution		ARS	83	1	83	1
		Exploitant	9	0	9	0
Total distribution et production			371	1	383	1
% de conformité			99.7 %		99,7 %	

- L'analyse bactériologique non conforme de l'A.R.S. concerne la présence d'Escherichia-Coli (1 germe/100 ml) sur un prélèvement d'eau réalisé dans la cuisine de la mairie le 01 juillet 2014. Les concentrations en chlore lors du prélèvement étaient tout à fait satisfaisantes (0,30 mg/l de chlore libre – 0,35 mg/l de chlore total).

Les contre-analyses, effectuées par l'A.R.S. le 07 juillet 2014 et par le délégataire le 04 juillet 2014 sur le réseau interne de la mairie, n'ont pas confirmé ce résultat et ont permis de vérifier la conformité de l'eau distribuée.

Une explication possible à cette non-conformité peut être la contamination ponctuelle de l'échantillon d'eau lors du prélèvement ou lors de l'analyse.

- L'analyse physico-chimique non conforme de l'A.R.S concerne un dépassement de la norme sur le plomb, mesuré le 03 octobre 2014 sur le réseau interne du logement de Mme GROSZ au 22 rue du Vieil Abreuvoir – St Germain en Laye (valeur mesurée = 22,8 µg/l – limite de qualité = 10 µg/l).

Le branchement en eau de ce logement, dans sa partie publique, en amont du compteur, est constitué de polyéthylène.

Cette concentration indique donc la présence très probable de canalisations en plomb dans le réseau intérieur de ce bâtiment. Si tel est le cas, leur remplacement permettra de respecter à tout moment la norme actuelle sur le plomb fixée à 10 µg/l.

Dans l'attente et afin de réduire les concentrations de plomb aux robinets, les recommandations générales de consommation du Ministère de la Santé décrites dans l'annexe 1 de la Circulaire DGS/SD7A N°45 du 05 février 2004 relative au contrôle du plomb, cuivre et nickel dans les eaux d'alimentation sont à mettre en œuvre.

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	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Abonnements municipaux	166	167	144	150	4,17 %
Abonnements domestiques	5 477	5 251	5 162	5 249	1,69 %
Abonnements industriels	44	43	37	36	-2,70 %
Abonnements maraichers	1	1	1	1	0,00 %
Total	5 688	5 462	5 344	5 436	1,72 %

LES VOLUMES VENDUS

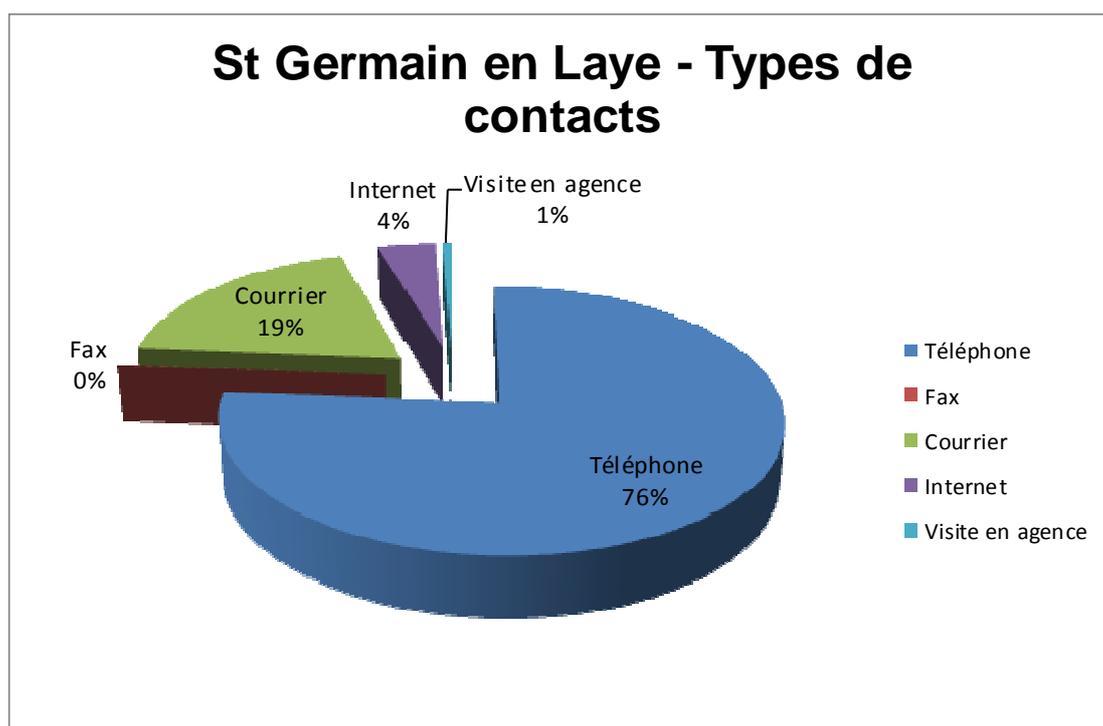
Les volumes vendus, décomposés par famille de consommateurs, sont les suivants :

Volumes vendus (m ³)					
Commune de Saint Germain en Laye	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Abonnements municipaux	124 300	107 007	87 121	95 078	9,13 %
Abonnements domestiques	2 175 002	2 106 085	2 041 429	2 030 244	-0,55 %
Abonnements industriels	248 926	216 026	201 453	178 527	-11,38 %
Abonnements maraichers	674	0	0	0	0,00 %
Total	2 548 902	2 429 118	2 330 003	2 303 849	-1,12 %

LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

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

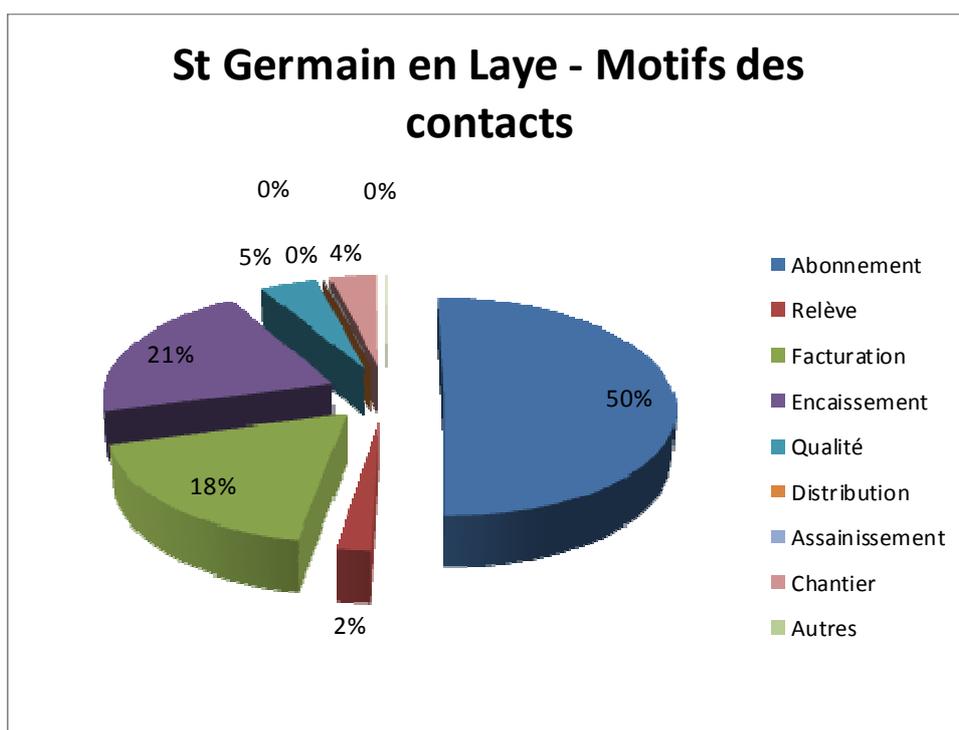
Typologie des contacts		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	2 491	246
Courrier	624	55
Internet	128	8
Fax	1	0
Visite en agence	19	2
Total	3 263	311



LES PRINCIPAUX MOTIFS DE DOSSIERS CLIENTS

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

Principaux motifs de contact		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	1 646	0
Nombre de relevés de compteurs	71	0
Facturation	592	138
Encaissement	676	21
Qualité	149	149
Distribution	0	0
Assainissement	3	3
Chantier	121	0
Autres	5	0
Total	3 263	311



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	
Désignations	Nombre
Relève	1
Nombre de factures	10 434
Nombre d'abonnés mensualisés	1 606
Nombre d'abonnés prélevés	2 857
Nombre d'échéanciers	104

La relève des compteurs

Lyonnaise des Eaux déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs

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

- La remontée pertinente d'index,
- Le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- Une réponse adaptée aux questions des clients.

Le carton utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions a été revu pour une meilleure compréhension des clients.

RELEVÉ DE VOTRE COMPTEUR D'EAU

Chère cliente, cher client, Je suis passé à votre domicile le _____ pour :

En votre absence, je n'ai pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous, et de nous les communiquer au plus tard demain midi :

soit par internet sur www.lyonnaise-des-eaux.fr dans l'espace Mon compte en ligne

soit par téléphone en appelant le 09 69 42 18 18 (du lundi au dimanche de 8h à 19h)

En votre absence, j'ai procédé au relevé de votre compteur d'eau.

Je n'ai constaté aucune anomalie.

J'ai constaté une anomalie :

- Consommation anormalement élevée vérifiée l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant la nuit, puis au matin sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle.
- Fuite d'eau (contactez votre plombier).

Relevez les chiffres sur fond noir, et indiquez les m³ d'eau consommés.

Notre releveur

COMPTE RENDU D'INTERVENTION

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

Poser votre compteur.

Ouvrir votre branchement.

Relever votre compteur.

Remplacer votre compteur.

Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur.

Fermer votre branchement suite à votre demande.

Retirer votre compteur.

Autre: _____

Nous n'avons pas constaté d'anomalie.

Nous avons constaté une anomalie :

- Votre compteur/branchement n'est pas accessible, merci de bien vouloir nous contacter pour prendre rendez-vous.
- Vous n'êtes pas abonné à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.
- Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER DU LUNDI AU VENDREDI DE 8 H À 19 H ET LE SAMEDI DE 8 H À 13 H AU 0 977 408 408 (hors d'urgence, voir l'adresse de votre bureau)

AGENCE CLIENT

INDEX A NCEN COMPTEUR

INDEX NON DAU COMPTEUR

La facture

La facture d'eau permet aux clients :

- d'accéder aux informations essentielles dès le premier coup d'œil (un histogramme des dernières années 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 (il 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).

Les échéanciers

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 présenté au client pour l'aider à gérer le solde de sa dette.

LA RELATION CLIENTS

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

Une politique active de communication

Communication en accueil client et/ou de mairie

Lyonnaise des Eaux a actualisé ses outils de communication auprès des clients consommateurs concernant:

- La maîtrise de leur consommation d'eau avec la campagne sur les éco-gestes en ligne sur www.lyonnaise-des-eaux.fr et disponible sous forme d'affiches pour les accueils clients et de mairie,
- Les gestes écologiques à adopter chez soi pour limiter la pollution de la ressource,
- Les services Mensualisation et E-facture.



Campagnes d'e-mailing

Des campagnes d'informations par e-mail aux clients consommateurs sont régulièrement réalisées pour promouvoir :

- L'information de proximité disponible dans la rubrique « Eau dans ma commune » du site (qualité de l'eau, travaux...) sur www.lyonnaise-des-eaux.fr, l'utilisation des services disponibles sur le site,
- La création de comptes en ligne et des services disponibles via le compte en ligne
- Les conseils pour préserver son installation et mieux utiliser l'eau, comme les bons gestes pour protéger son compteur contre le gel.

Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

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



La relation clients	
Désignation	2014
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	10,12
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 (m³ facturés, mode de paiement), à l'exception du niveau de prix.

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

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, Titre Interbancaire de Paiement, carte bancaire, paiement par cash compte gratuit à La Poste ou prélèvement automatique après facturation...).

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2014
Créances irrécouvrables (€)	6 766,61
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,09

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2014
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,43

LE FONDS DE SOLIDARITE

Le fonds de solidarité	
Désignation	2014
Nombre de dossiers FSL	2
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	1
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	169,89
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	105,11
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	1 087,2
Montant Total HT "solidarité"	1 257,09
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m3 facturé)	0,0005

• 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

Les dégrèvements			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	16	30	87,5%
Volumes dégrévés (m3)	7 488	22 484	200,3%



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.

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 :

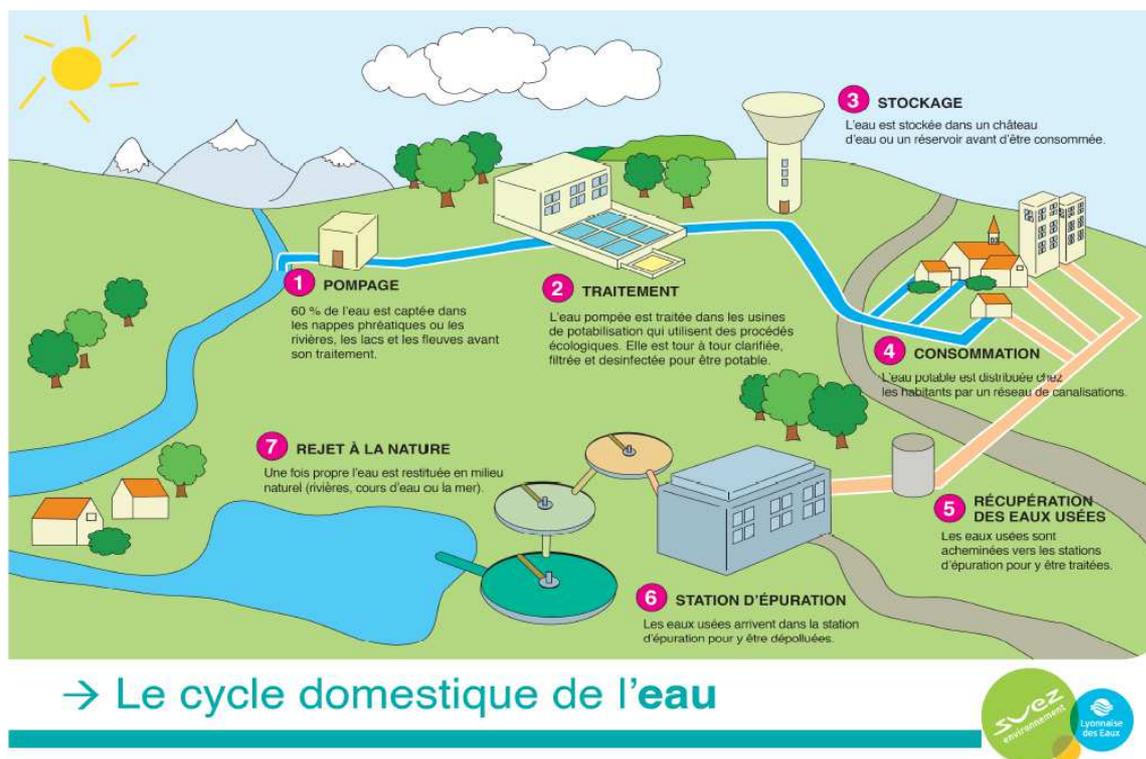
- *Traitement et distribution d'eau (46%),*
- *Collecte et traitement des eaux usées (37%),*
- *Taxes et redevances (17%).*



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.



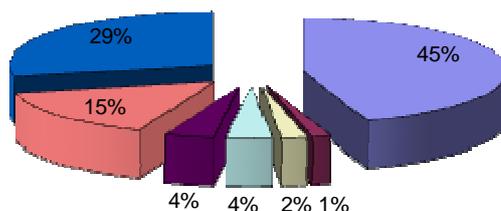
Pourquoi le prix de l'eau n'est-il pas le même partout ?

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

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

LE TARIF

VILLE DE SAINT GERMAIN EN LAYE EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU et DE L'ASSAINISSEMENT (Base 120 m³)			
	Prix HT 2015	Prix HT 2014	variation %
DISTRIBUTION DE L'EAU			
Part du délégataire			
. Abonnement	39,02	38,48	1,40
. Consommation 120 m3	155,96	153,82	1,40
Part Communale			
	6,35	6,24	1,73
Organismes d'Etat			
. Préservation des ressources en eau	10,80	10,80	0,00
. Voies navigables de France	0,85	0,32	162,96
. Lutte contre la pollution	49,20	48,00	2,50
T.V.A. à 5.5%	14,42	14,17	1,76
Sous total TTC eau	276,60	271,83	1,76
m3 TTC	2,31	2,27	1,76
COLLECTE & TRAITEMENT			
Part du délégataire			
. Consommation 120 m3 (SIA Boucle de Seine et Région de St Germain)	8,88	8,80	0,95
Part des Collectivités			
. Part communale	15,60	15,60	0,00
. Parts syndicales (SIA Boucle de Seine et Région de St Germain)	16,78	16,73	0,29
. SIAAP	66,96	63,48	5,48
Organismes d'Etat			
Modernisation des réseaux de collecte	36,00	36,00	0,00
T.V.A. à 10%	12,86	12,50	2,89
Sous total TTC assainissement	157,08	153,10	2,60
m3 TTC	1,31	1,28	2,60
m3 € TTC EAU + ASSAINISSEMENT	3,61	3,54	2,06



■ Part Eau Délégataire
■ Part Eau Communale
□ Part ASST Délégataire
□ Part ASST Communale
■ Part ASST Syndicale
■ Part ASST Tiers
■ Part Organismes d'Etat

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

Les prix indiqués "connus au 1^{er} janvier de l'année N+1" sont fonction des éléments calculés ou réceptionnés à la date du 1^{er} 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 1^{er} janvier N+1 (réception des délibérations, calcul des redevances prélèvement,...).

L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

	TARIF DE LA COMMUNE DE :		SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	mis à jour le :	26/11/2014	
	Contrat Eau : BANCO N° 820B	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	
	Contrat Asst. : BANCO N° 8487A	S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE prix révisé le 01/01/N et 01/07/N avec les valeurs connues respectivement le 01/11/N-1 et 01/05/N		affermage	AVENANT N°1 du 21/05/2012 au 31/03/2018	
	Contrat Asst. : BANCO N° 8544	S.I.A. de la REGION DE SAINT-GERMAIN Prix révisé au début de la période de consommation		affermage	AVENANT N°1 du 10/01/2014 au 13/03/2018	
Contrat Asst. : BANCO N° 14107	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		
EXERCICE 2014 Période de consommation du 01/07/2014 au 31/12/2014					code INSEE	78551
					Période de consommation	14-02

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						14-01						14-02
R= Relevé						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 révison K	0,8021 1,62038	1,2997		5,5 0,0715	1,3712
02 01	Part de la ville de Saint-Germain		0,0529		5,5 0,0029	0,0558
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			1,2997	0,5456		1,9468

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 révison K1	0,0221 1,13061	0,0250		10,0 0,0025	0,0275
03 02	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) jusqu'au 30/11/14 Prix de base (valeur 01/11/09) coef révison K2	0,0450 1,08652	0,0489		10,0 0,0049	0,0538
03 02	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) à compter du 01/12/14 Prix de base (valeur 01/11/09) coef révison K2	0,0450 1,08771	0,0489		10,0 0,0049	0,0538
04 02	Part de la ville de Saint-Germain (111 - 114)		0,1300			0,1300
04 12	Part du SIA de SARTROUVILLE (114)		0,1800		10,0 0,0180	0,1980
04 32	Part SIA de BOUCLE DE SEINE (111)		0,0398		10,0 0,0040	0,0438
04 62	Part SIA REGION DE SAINT-GERMAIN (111)		0,1000		10,0 0,0100	0,1100
04 30	Part du S.I.A.A.P. (111 - 114 - 113)		0,5290		10,0 0,0529	0,5819
03 03	Part Lyonnaise des Eaux SIA de l'Hautil (113) Prix de base (valeur 01/04/13) coef révison	0,1573 1,02235	0,161		10,0 0,0161	0,1771
04 01	Part de la ville de Poissy (113)		0,2378			0,2378
04 63	Part S.I.A. de L'HAUTIL (113)		0,2031		10,0 0,0203	0,2234
08 61	Modernisation Réseaux de Collecte		0,3000		10,0 0,0300	0,3300
total assainissement (111)			0,0739	1,0988		1,2770
total assainissement (114)				1,1390		1,2399
total assainissement (113)			0,1610	1,2699		1,5502

PRIX DU M ³ EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 111	3,2238
PRIX DU M ³ EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 114	3,1867
PRIX DU M ³ EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 113 (concerne 7 clients)	3,4970



TARIF DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

2/2

Variation prix Lyonnaise des Eaux	semestrielle	annuelle	observations
	12-14/ 06-14	12-14 / 12-13	
eau	1,40%	1,40%	
asst BOUCLE	0,81%	2,04%	
asst REG ST GERMAIN	0,00%	0,82%	
asst SIA HAUTIL	0,00%	2,35%	

ABONNEMENT (PRIMES FIXES)

Facturé semestriellement d'avance

01 51	Période du : 01/01/2015 au 30/06/2015	calibre compteur (en mm)	Facturé semestriellement d'avance									
			0 -12 -15	20	30	40	60	80	100	150	200	
		Prix de base	12,04 €	14,18 €	24,32 €	34,45 €	53,36 €	71,73 €	131,72 €	269,83 €	269,83 €	
		Prix révisé	19,51 €	22,98 €	39,41 €	55,82 €	86,46 €	116,23 €	213,44 €	437,23 €	437,23 €	
		Prix TTC (TVA 5,5%)	20,58 €	24,24 €	41,58 €	58,89 €	91,22 €	122,62 €	225,18 €	461,28 €	461,28 €	

ABONNEMENT (autres)

COMPTEURS DIVISIONNAIRES

Facturé semestriellement d'avance

09 16	Période du : 01/01/2015 au 30/06/2015	calibre compteur (en mm)	Facturé semestriellement d'avance		
			0 -12 -15	20	30
		Prix de base	6,02 €	7,09 €	12,16 €
		Prix révisé	9,75 €	11,49 €	19,70 €
		Prix TTC (TVA 20%)	11,70 €	13,79 €	23,64 €
		Prix de base	12,04 €	14,18 €	24,32 €
		Prix révisé	19,51 €	22,98 €	39,41 €
		Prix TTC (TVA 20%)	23,41 €	27,58 €	47,29 €

COMPTEUR RADIO RELEVÉ quartier GRAMONT

Facturé semestriellement

05 33	Coefficient de révision 1,26848	Facturé semestriellement	
		Prix de base 31/12/00	7,62 €
		Prix révisé	9,67 €
		Prix TTC (TVA 20%)	11,60 €

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES

SERVICES PUBLICS	m ³ eau LDE tarif général	Surcharge communale NON	Primes Fixes tarif général	Assainissement 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 (réf 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 1,62038	0,7583	5,5	0,0417	0,8000

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	LOI LEMA (application sur une facture de 120m ³) 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%

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, le Centre 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	29/01/2014
Hennemont (station de reprise)	11/02/2014
Saint Germain en Laye (réservoirs)	06/02/2014
Saint Germain en Laye (réservoirs)	06/02/2014

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.



Vue extérieure réservoir

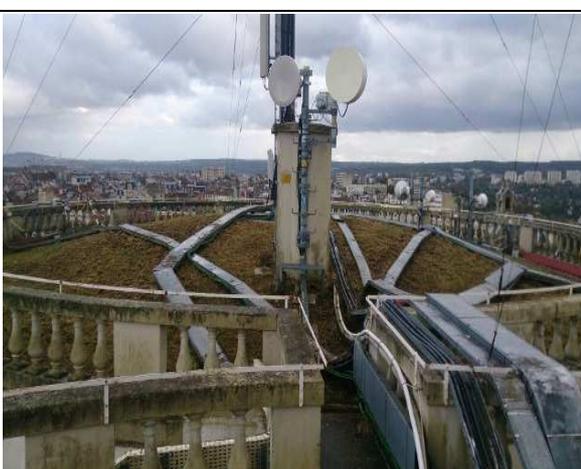


Vue intérieure réservoir

Les dômes ont fait l'objet d'un entretien pour éliminer certaine végétation.



Avant traitement



Après traitement

Les têtes des vannes d'arrivée devront être réhabilitées car elles ne sont plus totalement étanches.

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.



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
Fourqueux - réservoir	Équipement électrique		26/05/2014
Hennemont (station de reprise)	Détecteur	détecteur fuite de chlore	31/01/2014
Hennemont (station de reprise)	Équipement électrique		26/05/2014
Hennemont (station de reprise)	Extincteur	extincteurs	09/07/2014
Hennemont (station de reprise)	Moyen de levage	palan	31/10/2014
Hennemont (station de reprise)	Moyen de levage	monorail	31/10/2014
Saint Germain en Laye - forage artésien	Équipement électrique		26/05/2014
Saint Germain en Laye (réservoirs)	Équipement électrique		26/05/2014

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
Fourqueux - réservoir	20	11	7	38
Hennemont (station de reprise)	130	32	22	184
Saint Germain C.Gougnod Fourqueux - Comptage n°507XY			1	1
Saint Germain en Laye - forage artésien	36	16	12	64
Saint Germain en Laye (réservoirs)	20	7	4	31

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 165 interventions d'exploitation et de maintenance sur les ouvrages de production et de stockage dont 45 interventions correctives.

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	2014
Actes	total réalisés sur le réseau	1458
Accessoires	créés	1
Accessoires	renouvelés	2
Accessoires	réparés	2
Appareils de fontainerie	renouvelés	3
Appareils de fontainerie	réparés	9
Appareils de fontainerie	vérifiés	9
Arrêts d'eau réalisé sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	36
Branchements	créés	9
Branchements	modifiés	1
Branchements	renouvelés	4

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2014
Branchements	supprimés	2
Compteurs	posés	22
Compteurs	remplacés	206
Devis métrés	réalisés	49
Eléments de réseau	mis à niveau	7
Enquêtes	Clientèle	348
Fermetures d'eau	à la demande du client	4
Fermetures d'eau	autres	41
Remise en eau	sur le réseau	21

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 :

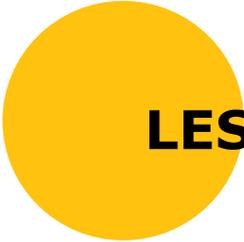
La recherche des fuites	
Désignation	2014
Nombre de fuites sur branchements réparées	21
Nombre de fuites sur réseau réparées	16

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	2014
Les interventions sur le réseau	22

Les interventions en astreinte sur les usines	
Désignation	2014
Astreinte	5



LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE



LE CARE

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

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

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

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

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

LE CARE

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

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

en milliers d'€uros	2013	2014	Ecart en %
PRODUITS	4 396,89	4 446,41	1,1%
Exploitation du service	3 156,23	3 186,50	
Collectivités et autres organismes publics	1 184,60	1 188,64	
Travaux attribués à titre exclusif	37,76	45,21	
Produits accessoires	18,31	26,06	
CHARGES	4 097,24	4 080,72	-0,4%
Personnel	333,59	362,21	
Energie électrique	0,18	0,30	
Achats d'eau	1 454,55	1 402,48	
Produits de traitement	0,00	0,00	
Analyses	0,16	0,17	
Sous-traitance, matières et fournitures	113,37	123,62	
Impôts locaux et taxes	9,98	7,40	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	117,09	109,88	
• télécommunication, postes et télégestion	13,63	14,70	
• engins et véhicules	26,15	24,37	
• informatique	49,53	45,80	
• assurance	9,00	8,91	
• locaux	5,60	5,30	
Frais de contrôle	0,00	0,00	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	93,45	91,35	
Collectivités et autres organismes publics	1 184,60	1 188,64	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	644,28	646,90	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	64,78	66,07	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	38,84	39,00	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	37,15	36,25	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	3,72	4,90	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	1,51	1,56	
Résultat avant impôt	299,65	365,69	22,0%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	113,87	121,89	
RESULTAT	185,79	243,81	31,2%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE DETAIL DES PRODUITS

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

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

Détail des produits

en milliers d'€uros	2013	2014	Ecart en %
TOTAL	4 396,89	4 446,41	1,1%
Exploitation du service	3 156,23	3 186,50	1,0%
• Partie fixe	255,60	260,87	
• Partie proportionnelle	2 890,14	2 916,15	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	10,50	9,47	
Collectivités et autres organismes publics	1 184,60	1 188,64	0,3%
• Part Collectivité	118,45	119,91	
• Redevance prélèvement	205,56	203,47	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	854,45	859,15	
• Taxe sur les voies navigables	6,14	6,11	
Travaux attribués à titre exclusif	37,76	45,21	19,7%
• Branchements	37,76	43,58	
• Autres travaux	0,00	1,63	
Produits accessoires	18,31	26,06	42,4%
• Facturation et recouvrement de la redevance	-7,48	1,23	
• Autres produits accessoires	25,79	24,83	

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 2014

- 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 2014 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. Éléments 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 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. Éléments affectés sur une base technique

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

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale, déduction faite de la quote-part affectée à la production de l'eau potable issue des installations appartenant à 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 A3.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A4.

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non 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 3,67%.

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 0,1% (0,6% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le taux applicable est de 33,33%

VI. ANNEXES

A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

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

A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

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

A3 - Taux de financement (à 10 ans): 3,67%

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

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

DECLARATIONS		1ER SEMESTRE 2014			2EME SEMESTRE 2014			TOTAL DECLARATIONS 2014	
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	1 001 084 m3	52 752	29/08/2014	1 257 912 m3	67 160	09/02/2015	2 258 996 m3	119 912

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	
Opération	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	102 907
Renouvellements	23
Régularisations de plan	-62
Situation actuelle	102 869

Renouvellement réseau					
	2010	2011	2012	2013	2014
Longueur du réseau renouvelé (ml)	542	1 036	887	289	917,45
Longueur du réseau réhabilité (ml)	0	0	0	0	0
Longueur du réseau remplacé à l'occasion d'un renforcement (ml)	240	0	820	0	0
Longueur du réseau (ml)	102 898	102 886	102 905	102 907	102 869
Taux moyen de renouvellement du réseau (%)	1,09	1,1	1,12	0,87	0,71

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

Site	Linéaire	Diamètre	Nature
Rue des Sources	148,6	125	PEHD
Rue Thiers	31,85	125	PEHD
Allée de Carrières	103	63	PEHD
Rue Jean Jaurès	154	125	PEHD
Rue Jean Jaurès	108	180	PEHD
Avenue des Marronniers	351	125	PEHD
Avenue des Marronniers	21	63	PEHD

Ces travaux ont conduit à l'abandon des réseaux suivants :

Site	Linéaire	Diamètre	Nature
Rue des Sources	148,6	100	Fonte
Rue Thiers	31,85	162	Fonte
Allée des Carrières	103	60	Fonte
Rue Jean Jaurès	154	100	Fonte
Rue Jean Jaurès	108	150	Fonte
Avenue des Marronniers	351	100	Fonte
Avenue des Marronniers	21	60	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	2013	2014	N/N-1 (%)
Branchements	5 742	5 188	-9,65 %

La diminution du nombre de branchements s'explique par une suppression dans notre base de données des branchements supprimés les années antérieures.

LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE REPRISE

LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine privé :

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2013	2014	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	4 314	4 093	-5,12 %
20 à 40 mm	1 277	1 262	-1,17 %
> 40 mm	129	128	-0,78 %
Total	5 720	5 483	-4,14 %

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.

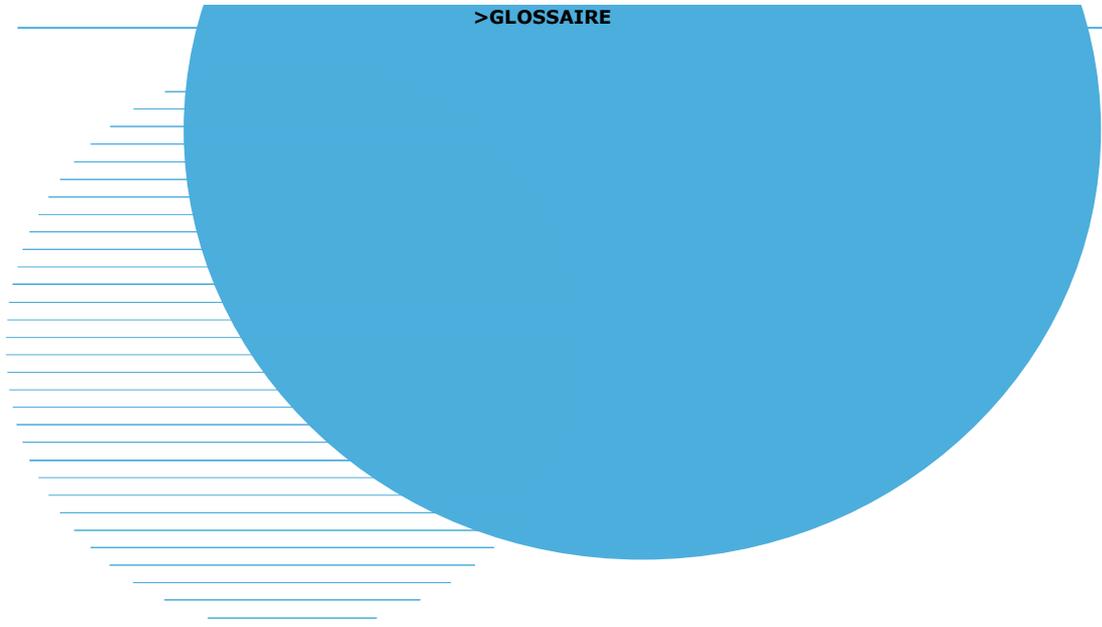
Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement,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

SITUATION SUR LES 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		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
Garantie de continuité de service	Allée des Carrières - Canalisation - DN 63 (43 ml)	23 854
	Avenue des Marronniers - Canalisations - DN 125 (351 ml) et DN 63 (21 ml)	101 380
	Rue de Tiers - Canalisation - DN 125 (32 ml)	13 240
	Rue des Sources - Canalisation - DN 125 (156 ml)	47 909
	Rue Jean Jaurès - Canalisations - DN 125 (154 ml) et DN 180 (108 ml)	140 554
	Branchements isolés (4)	5 816
	Vannes (2)	4 043
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		336 796



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 branchement direct pour les consommateurs.

❖ **Conduite principale**

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

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

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

❖ **Commission départementale Solidarité Eau**

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

❖ **Compteur**

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

D

❖ **Débitmètre**

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

❖ **Détendeur**

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

❖ **Disconnecteur**

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

E

❖ Échantillon

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

❖ Émetteur

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

H

❖ Habitant

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

❖ Habitant desservi

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

I

❖ Indice linéaire de perte (ILP)

ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
L'unité est en m³/km/j.

❖ Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)

ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366
ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'**Indice Linéaire de Perte (ILP)**, car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats. L'unité est en m³/km/j.

L

❖ Linéaire de réseau de desserte

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

M

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

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

N

❖ **Nombre d'abonnements**

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

❖ **Nombre d'habitants**

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

P

❖ **Perte apparente**

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

❖ **Perte réelle**

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

❖ **Poteau incendie**

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

❖ **Prélèvement**

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

❖ **Prélocalisation**

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

❖ **Purge**

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

R

❖ **Réclamation**

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

❖ **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 stabilisateur 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 stabilisateur de pression va quant à elle varier.

V

❖ Vanne

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

❖ Vidange

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

❖ Ventouse

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

❖ Volume comptabilisé

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

❖ Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)

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

❖ **Volume consommé autorisé**

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

❖ **Volume exporté**

Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

❖ **Volume importé**

Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

❖ **Volume livré au réseau (VLAR)**

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

❖ **Volume prélevé**

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

❖ **Volume produit**

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

❖ **Volume de service production**

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

❖ **Volume de service du réseau**

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

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

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

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

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

❖ **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de

prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'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 m³ pour 120 m³ (code D102.0)

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m³

Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant **plus de 5 000 habitants** ou **produisant plus de 1 000 m³/jour** : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant **moins de 5 000 habitants** ou **produisant moins de 1 000 m³/jour** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

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

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

- pour les services desservant **plus de 5 000 habitants** ou **produisant plus de 1 000 m³/jour** : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant **moins de 5 000 habitants** et **produisant moins de 1 000 m³/jour** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- **identification des paramètres physico-chimiques** à l'origine de la non-conformité.

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

• Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)

Cet indicateur évalue, sur une échelle de **0 à 120**, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- o Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- o Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

Partie A : plan des réseaux (15 points)

- o **10 points** : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- o **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- o **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (**partie A**) sont remplies :
 - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
 - **la procédure de mise à jour** du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- o **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- o **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)

- o 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- o 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- o 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- o 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- o 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- o 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- o 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- o 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

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

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

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

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

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

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

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau 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 de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

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

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

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

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

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



ANNEXES



ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÈGLEMENTAIRE

SOMMAIRE

**REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE
PUBLIC
MARCHES PUBLICS
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
GESTION DES SERVICES D'EAU
ASSAINISSEMENT
ENVIRONNEMENT
DROIT DE LA CONSOMMATION**

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

ADOPTION DES DIRECTIVES EUROPEENNES « MARCHES PUBLICS » ET « CONCESSIONS »

> Directive 2014/23/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession

> Directive 2014/24/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE

Les directives relatives à la passation des marchés publics (secteurs classiques et spéciaux) et à l'attribution des contrats de concession ont été adoptées le 26 février 2014. Les Etats membres ont deux ans pour les transposer, soit jusqu'en avril 2016. Un projet d'ordonnance relative à la transposition des directives marchés a été publié.

S'agissant des marchés publics, les directives constituent une simplification et un assouplissement du régime procédural établi par les règles en vigueur depuis 2004. Le recours à la négociation est favorisé par une nouvelle « *procédure concurrentielle avec négociation* ». Une telle procédure pourra notamment être mise en œuvre lorsque « *les besoins du pouvoir adjudicateur ne peuvent être satisfaits sans adapter des solutions immédiatement disponibles.* »

S'agissant des concessions, l'innovation majeure de cette nouvelle directive tient à l'encadrement des concessions de services, qui recouvrent les délégations de service public françaises. La définition de la délégation de service public, ses règles de passation et d'exécution vont donc devoir être adaptées en tenant compte des nouvelles règles en la matière. Néanmoins, il ne s'agit pas d'un bouleversement des règles internes. Le secteur de l'eau a été exclu du champ d'application de la directive.

ADOPTION DE LA LOI RELATIVE A LA SEMOP

> Loi n°2014-744 du 1^{er} juillet 2014 permettant la création de sociétés d'économie mixte à opération unique

Une collectivité territoriale ou un groupement de collectivités territoriales peuvent désormais créer une société d'économie mixte à opération unique (SEMOP), revêtant la forme d'une SA, avec au moins un actionnaire opérateur économique sélectionné après une mise en concurrence en vue de la conclusion et de l'exécution d'un contrat.

L'objet unique de ce contrat, qui ne peut être modifié durant toute la durée du contrat, peut concerner, notamment, la gestion d'un service public pouvant inclure la construction des ouvrages ou l'acquisition des biens nécessaires au service.

La sélection des candidats et l'attribution du contrat sont effectuées via un unique appel public à la concurrence qui devra respecter les règles applicables au type de contrat destiné à être conclu (délégation de service public, concession de travaux, concession d'aménagement ou marché public).

La SEMOP est dissoute de plein droit au terme du contrat avec la collectivité ou dès que l'objet du contrat est réalisé.

OUVERTURE DU RECOURS EN CONTESTATION DE LA VALIDITE DU CONTRAT A L'ENSEMBLE DES TIERS

> Conseil d'Etat, 4 avril 2014, Département Tarn et Garonne, n°358994

Dans cette décision le Conseil d'Etat a étendu à l'ensemble des tiers le recours en contestation de la validité d'un contrat administratif, autrefois réservé aux seuls concurrents évincés (CE, 16 juillet 2007, Sté Tropic Travaux Signalisation, n°291545).

Ce recours de pleine juridiction, éventuellement assorti de demandes indemnitaires, doit être exercé dans un délai de deux mois à compter de la publication d'un avis mentionnant la conclusion du contrat et ses modalités de consultation.

Deux conditions encadrent ce recours :

- les intérêts du requérant devront avoir été lésés de façon suffisamment directe et certaine par la passation du contrat ou par ses clauses ;
- le requérant ne pourra se plaindre que des vices du contrat en rapport direct avec l'intérêt lésé dont il se prévaut ou de ceux d'une gravité telle que le juge devrait les relever d'office.

Ces conditions ne sont toutefois pas applicables au Préfet ni aux membres des organes délibérants des collectivités qui peuvent invoquer tout moyen à l'appui de leur recours compte tenu des intérêts dont ils ont la charge.

RECEVABILITE DES CANDIDATURES ET PARITE HOMME-FEMME

> Loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes

Les interdictions de soumissionner aux marchés publics et aux délégations de service public sont étendues aux personnes qui, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, n'ont pas mis en œuvre l'obligation de négociation sur les objectifs d'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, ainsi que sur les mesures permettant de les atteindre et qui, à la date à laquelle elles soumissionnent, n'ont pas réalisé ou engagé la régularisation de leur situation.

Cette obligation de négociation s'applique uniquement dans les entreprises où sont constituées une ou plusieurs sections syndicales d'organisations représentatives. (articles L. 2242-1 et L. 2242-5 du code du travail)

MARCHES PUBLICS

RECEVABILITE DES CANDIDATURES

> Décret n°2014-1097 du 26 septembre 2014 portant mesures de simplification applicables aux marchés publics

Plafonnement du chiffre d'affaires :

Ce décret contraint les acheteurs publics à plafonner leurs exigences en matière de capacités financières des candidats. Lorsqu'ils exigent, dans les documents de la consultation, un chiffre d'affaires annuel minimal pour la réalisation des prestations, le montant qu'ils fixent ne peut être supérieur à deux fois le montant estimé du marché ou du lot concerné, « *sauf justifications liées à l'objet du marché ou à ses conditions d'exécution* ».

Cette mesure s'applique à toutes les consultations lancées à partir du 1er octobre 2014.

Consécration du principe « Dites-le nous une fois » :

Les pouvoirs adjudicateurs sont désormais dispensés de demander des documents qu'ils auraient déjà obtenus dans le cadre d'une précédente consultation, à condition qu'ils soient toujours valables. Ils ne peuvent plus non plus exiger des candidats la production de documents qui seraient accessibles gratuitement en ligne. Sont concernés les documents qui sont mis à disposition par un organisme officiel mais également ceux qui sont rendus accessibles au pouvoir adjudicateur, par le candidat, via un espace de stockage numérique.

PAIEMENT DIRECT DES SOUS-TRAITANTS HORS TVA POUR LES TRAVAUX IMMOBILIERS

> Loi n° 2013-1278 du 29 décembre 2013 de finances pour 2014

> [BOI-TVA-DECLA-10-10-20-20140124 « TVA - Régimes d'imposition et obligations déclaratives et comptables - Redevable de la taxe - Livraisons de biens et prestations de services - Détermination du redevable »](#)

L'article 283 du code général des impôts a été complété par la loi de finances pour 2014. Un dispositif d'auto-liquidation de TVA a été mis en place pour les travaux de construction, y compris ceux de réparation, de nettoyage ou d'entretien, de transformation et de démolition effectués en relation avec un bien immobilier par une entreprise sous-traitante pour le compte d'un preneur assujéti.

Les collectivités territoriales doivent désormais effectuer les paiements directs des sous-traitants agréés hors TVA. La TVA correspondante est auto-liquidée par le titulaire du marché, qui facture à la collectivité la TVA sur l'ensemble du montant de l'opération (part de la sous-traitance comprise).

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

MODIFICATION DES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES CRITERES DE SELECTION DES OFFRES

> Conseil d'Etat, 30 juillet 2014, Sté Lyonnaise des eaux, n°369044

Le Conseil d'Etat a précisé les conditions dans lesquelles une personne publique peut modifier les modalités de mise en œuvre des critères de sélection des offres dans le cadre d'une procédure d'attribution d'une délégation de service public.

La personne n'est pas tenue d'informer les candidats des modalités de mise en œuvre des critères de sélection (CE, 23 décembre 2009, Etablissement public du musée et du domaine national de Versailles, n° 328827). Néanmoins, lorsqu'elle décide de rendre publiques ces informations, elle ne peut ensuite les modifier qu'en informant les candidats en temps utiles.

Ainsi si l'information initiale sur les modalités de mise en œuvre des critères a été donnée avant le dépôt des candidatures, la modification devra être portée à la connaissance des candidats en temps utile avant le dépôt des candidatures.

Pour le cas où l'information a été donnée après le dépôt des candidatures, la modification des modalités de mise en œuvre des critères devra intervenir en temps utiles avant le dépôt des offres.

GESTION DES SERVICES D'EAU

RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

> Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

La « loi Hamon » s'applique aux seuls contrats portant sur la fourniture d'eau, à l'exclusion du service assainissement.

Cette loi impacte la gestion des relations entre les fournisseurs d'eau et leurs usagers de plusieurs façons :

- Les fournisseurs d'eau (publics ou privés) sont désormais soumis à l'obligation d'information précontractuelle. En conséquence, avant la conclusion d'un contrat d'abonnement, le fournisseur d'eau doit communiquer au consommateur de manière lisible et compréhensible certaines informations au nombre desquelles figure le prix de l'eau.
- Un délai de rétractation de 14 jours est accordé au consommateur après la souscription à distance d'un contrat d'abonnement ou d'un marché de travaux en vue notamment de la réalisation d'un branchement neuf. Pour les contrats conclus par voie électronique, avant qu'il ne passe sa commande, il devra être rappelé au consommateur les informations relatives aux caractéristiques essentielles des services commandés, à leur prix et à la durée du contrat. Enfin, le consommateur doit reconnaître explicitement son obligation de paiement (à peine de nullité de la commande).
- Interdiction de facturer aux usagers des frais supplémentaires venant s'ajouter au prix de l'objet principal d'un contrat et le coût de prestations non expressément commandées.
- Règlementation du démarchage téléphonique : interdiction pour le fournisseur d'eau de démarcher par téléphone un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.
- Interdiction de facturer des frais liés au rejet de paiement à des consommateurs en situation de précarité.
- Pénalisation de la facturation des frais de recouvrement amiable aux consommateurs.
- Possibilité d'infliger une amende administrative d'un montant maximal de 15 000 euros à une personne morale lorsqu'un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur contient une ou plusieurs clauses abusives.
- Factures entre professionnels : renforcement des sanctions encourues en cas de paiement tardif.
- Protection du nom des collectivités territoriales : dans des conditions qui seront fixées par décret, toute collectivité territoriale ou tout établissement public de coopération intercommunale peut demander à l'Institut national de la propriété industrielle d'être alerté en cas de dépôt d'une demande d'enregistrement d'une marque contenant sa dénomination, pour, le cas échéant, former une opposition à la demande d'enregistrement.

FACTURES D'EAU IMPAYEES ET PROCEDURE A SUIVRE

> Décret n°2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau

Ce décret modifie celui du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau, pour tenir compte de la « loi Brottes » (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).

Désormais lorsqu'un consommateur n'aura pas acquitté sa facture d'eau à la date limite, son fournisseur l'informera par un 1er courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de 15 jours, sa fourniture d'eau pourra être interrompue. Si pendant ce délai aucun accord n'est trouvé, le fournisseur pourra interrompre la fourniture d'eau, après avoir adressé un second courrier au consommateur lui laissant 20 jours pour saisir les services sociaux (s'il s'agit d'un cas social déjà connu, le délai est porté à 30 jours et le fournisseur doit proposer de transmettre lui-même le dossier aux services sociaux).

Nota : Ce décret confirme la possibilité de couper l'eau (hors situations de précarité qui doivent donner lieu à des aides sociales)

ASSAINISSEMENT

REUTILISATION DES EAUX USEES EPUREES

> Arrêté du 25 juin 2014 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts

L'arrêté du 25 juin 2014 assouplit les conditions d'utilisation des eaux usées traitées en supprimant le dossier de demande d'expérimentation pour l'irrigation par aspersion antérieurement fixées par l'arrêté du 2 août 2010. En revanche, les contraintes de mise en œuvre restent toujours très contraignantes, notamment pour l'irrigation d'espaces verts et pour l'irrigation par aspersion.

Les conditions d'utilisation détaillées dans l'arrêté portent sur la qualité et le programme de surveillance de l'eau traitée, les prescriptions techniques des systèmes d'irrigation ainsi que sur la mise en œuvre de l'utilisation de cette eau. La réutilisation des eaux usées épurées reste soumise à autorisation du préfet du département (qui peut prévoir des modalités d'irrigation plus strictes que l'arrêté du 25 juin), mais l'avis de l'ANSES n'est plus demandé sur chaque dossier.

ENVIRONNEMENT

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

> Décret n° 2014-45 du 20 janvier 2014 portant adoption des orientations nationales pour la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques

La loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement a prévu l'adoption d'un document-cadre intitulé : « Orientations nationales pour la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques ».

Le document-cadre adopté par le présent décret contient deux parties :

– une première partie relative aux choix stratégiques précisant les définitions, les objectifs et les grandes lignes directrices pour la mise en œuvre de la trame verte et bleue ;

– une seconde partie constituant le guide méthodologique précisant les enjeux nationaux et transfrontaliers pour la cohérence écologique de la trame verte et bleue à l'échelle nationale, les éléments méthodologiques propres à assurer la cohérence des schémas régionaux en termes d'objectifs et de contenu, et un volet relatif à l'élaboration des schémas régionaux dans les départements d'outre-mer.

INSTALLATIONS CLASSEES

> Arrêté du 28 avril 2014 relatif à la transmission des données de surveillance des émissions des installations classées pour la protection de l'environnement

A compter du 1er janvier 2015, doivent être transmis par voie électronique sur GIDAF, le site de télédéclaration du ministère en charge des installations classées, les résultats de la surveillance des émissions réalisées conformément aux prescriptions édictées par les arrêtés relatifs aux ICPE (résultats d'auto surveillance et contrôles externes).

MISE EN DECHARGE DES DECHETS INERTES : CAS DES ENROBES AMIANTES

> Arrêté du 12 décembre 2014 relatif aux conditions d'admission des déchets inertes dans les installations relevant des rubriques 2515, 2516, 2517 et dans les installations de stockage de déchets inertes relevant de la rubrique 2760 de la nomenclature des installations classées

Cet arrêté rend notamment impossible l'admission des déchets enrobés amiantés (qui peuvent provenir des travaux de voirie) sur les installations relevant des rubriques 2515, 2516, 2517 et 2760 dès lors qu'ils sont dangereux. Cette dangerosité doit être vérifiée par l'exploitant de l'ICPE, lequel doit mettre en place une

procédure d'acceptation préalable et doit réclamer au producteur de déchets un document préalable relatif à l'origine du déchet et sa classification au terme de la nomenclature déchets.

SDAGE

> **Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et des programmes de mesures associés, NOR : DEVL1406395J**

> **Décret n° 2014-1510 du 15 décembre 2014 portant diverses modifications des procédures d'élaboration des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et d'octroi de l'autorisation prévue par le II de l'article L. 411-3 du code de l'environnement**

> **Arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux**

Cette instruction précise le cadrage général de la mise à jour des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) et de leurs programmes de mesures. Elle est complétée par des documents spécifiques (instructions, guides, notes), listés en annexe. Les SDAGE et leurs programmes doivent être mis à jour et publiés pour mi-2015. L'instruction fait état du suivi de nouvelles substances donnant lieu à de nouveaux indicateurs à suivre, d'un meilleur degré de connaissances des masses d'eau, d'un niveau d'ambition non atteint au travers des états des lieux réalisés. Il s'agira également d'identifier les masses d'eau qui ne rempliront les objectifs fixés par la directive européenne cadre sur l'eau pour 2015 (bon état ou bon potentiel).

Pour sa part, le décret apporte des adaptations aux procédures d'élaboration des SDAGE. Sont notamment concernées les modalités de consultation du public et des différents organismes concernés. Le décret prévoit également la publication sur un site internet du SDAGE.

En ce qui concerne le contenu du SDAGE, il est précisé que les dérogations aux objectifs de qualité et de quantité que fixent les SDAGE ne peuvent être accordées pour un projet entraînant des modifications dans les caractéristiques physiques des eaux ou l'exercice de nouvelles activités humaines que lorsque certaines conditions sont remplies. Il appartient au préfet coordonnateur de bassin de fixer la liste des dérogations.

L'arrêté du 18 décembre 2014 procède à la mise à jour du contenu des SDAGE (substances prioritaires, démarche d'adaptation au changement climatique, résumé des progrès accomplis dans l'atteinte des objectifs environnementaux, etc...). Les SDAGE doivent donc être plus complets dans la précision des objectifs pour la gestion des ressources en eau et dans la présentation synthétique relative à la gestion des eaux. Cet arrêté modifie également la liste des documents et données à apporter pour la détermination de ces objectifs et de cette présentation.

REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

> **Décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution**

> **Arrêté du 18 juin 2014 modifiant divers arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution et au téléservice « reseaux-et-canalizations.gouv.fr »**

> **Arrêté du 19 juin 2014 pris en application du IV de l'article 3 de l'arrêté du 15 février 2012 modifié relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution**

Le décret du 17 juin 2014 simplifie les procédures applicables pour la préparation et l'exécution des travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution. Il entre en vigueur le 1er avril 2015.

Plusieurs apports peuvent être relevés :

- le fonctionnement du guichet unique « reseaux-et-canalizations.gouv.fr » a été amélioré, afin d'augmenter l'efficacité et de promouvoir la dématérialisation des déclarations préalables aux travaux ; dans ce but, le délai de réponse aux DT/DICT reçues sous forme dématérialisée est ramené à 7 jours (contre 9 jours depuis juillet 2012) ;
- des dispositions importantes relatives aux travaux urgents ; en cas d'absence de fourniture par un exploitant (de réseau sensible) des informations utiles dans un délai compatible avec la situation d'urgence, l'ordre d'engagement des travaux mentionne explicitement que le réseau de l'exploitant concerné est considéré comme situé au droit de la zone d'intervention, les travaux d'entretien ordinaire le long des réseaux aériens ou souterrains peuvent être dispensés de déclaration préalable à condition que l'exploitant et le responsable de projet aient signé une convention portant notamment sur la sécurité et que la couverture géographique de cette convention comprenne la zone des travaux ;
- pour les travaux de très faible emprise, le marquage ou le piquetage individuel des ouvrages peut être remplacé par un marquage ou piquetage du périmètre de la zone d'intervention et l'utilisation de techniques "douces" appropriées ;

- les investigations complémentaires, opérations à caractère obligatoire menées en amont du chantier et visant à mieux connaître l'emplacement des réseaux sensibles avant d'engager les travaux, sont distinguées des opérations de localisation facultatives, effectuées à l'initiative des responsables de projets ;
- l'obligation d'information du maire par les exploitants de réseaux sur les programmes de travaux sur la voirie est étendue aux informations portant sur la réalisation d'investigations complémentaires lorsque celles-ci sont obligatoires, afin que le maire puisse assurer une meilleure coordination de ces opérations entre les maîtres d'ouvrage concernés et encourager leur mutualisation ;
- En cas de reprise d'enrobés sur une fouille ponctuelle, l'envoi d'une nouvelle DICT n'est plus nécessaire, à condition que le maître d'ouvrage des travaux de réfection ait déjà les RDTR, RDICT ainsi qu'un relevé topographique des nouveaux ouvrages posés, ou bien une déclaration par le responsable du projet de la fouille effectuée mentionnant la profondeur minimale des réseaux neufs et existants dans ces tranchées à la date du remblaiement provisoire.

S'agissant des arrêtés, celui du 18 juin 2014 améliore l'encadrement des travaux urgents, limite l'obligation d'investigations complémentaires aux chantiers les plus sensibles, modifie les formulaires CERFA, définit les obligations des prestataires d'aide aux déclarants pour la partie de leur activité relevant du service public et révisé les règles de certification des prestataires en localisation de réseau.

L'arrêté du 19 juin 2014 définit les formats des fichiers permettant un envoi dématérialisé des déclarations préalables aux travaux et des avis de travaux urgents, indépendamment du mode de transmission électronique utilisée.

DROIT DE LA CONSOMMATION

ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACTION DE GROUPE

> **Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation**

> **Décret n°2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation**

> **Circulaire du 26 septembre 2014 de présentation des dispositions de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation et du décret n° 2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation**

L'action de groupe est entrée en vigueur en droit français le 1^{er} octobre 2014.

La procédure d'action de groupe a pour objet de permettre la réparation des préjudices matériels subis individuellement par un groupe de consommateurs ayant pour origine commune l'inexécution ou la mauvaise exécution par un professionnel de ses obligations légales ou contractuelles, à l'occasion de la vente de biens ou de la fourniture de services. Elle s'applique également aux préjudices causés par des pratiques anticoncurrentielles.

La circulaire précise que l'action de groupe, telle qu'elle est introduite en droit français dans le domaine de la consommation et de la concurrence peut être définie comme un droit d'agir d'une nature particulière que la loi confie à certaines personnes déterminées qui ont seules qualité à agir sous certaines conditions pour engager la procédure.

La loi n'ouvre la qualité à agir dans l'intérêt des consommateurs, pour la réparation de leur préjudice propre, qu'à quinze associations de défense des consommateurs représentatives au niveau national et agréées.

Une fois l'action engagée le juge devra trancher sur la question de la responsabilité du professionnel et de l'indemnisation des consommateurs.

Le jugement statuant sur la responsabilité fixera également la somme que l'entreprise devra verser à chaque consommateur ou au minimum précisera tous les éléments permettant l'évaluation de cette somme.

Le juge est également tenu de préciser dans son jugement les mesures de publicité destinées aux consommateurs potentiellement concernés afin qu'ils se déclarent auprès de l'association pour être indemnisés. Les consommateurs disposent d'un délai fixé par le juge, entre 2 et 6 mois, pour se manifester.

L'association se charge ensuite d'obtenir l'indemnisation des consommateurs concernés.

L'action de groupe ne peut porter que sur la réparation des préjudices patrimoniaux résultant des dommages matériels subis par les consommateurs et ne permet l'indemnisation d'un préjudice moral.

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.
Macro Revision 13

ANNEXE 3 : COMPOSANTES DU PRIX DE L'EAU



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

COMPOSANTES DU PRIX DU M3 D'EAU POTABLE

APPLICATION AU 01/01/2015

* prix soumis à TVA 5,5% ** prix soumis à TVA 10%

(certaines surtaxes communales assainissement sont non soumises à TVA)

Agence Clientèle

COMMUNES	Tarifs connus au :	PRIX DU SERVICE DE L'EAU H.T				REDEVANCES		REDEVANCES ASSAINISSEMENT H.T.					*Voies navig.	m3 EAU euros T.T.C.	Prix du m3 EAU ASSAINT. euros T.T.C.	MONTANT T.T.C. D'UNE FACTURE 120M3/AN	
		TARIF BINOME			*redevance commune ou syndicat	AGENCE DE L'EAU		REDEVANCES ASSAINISSEMENT H.T.									
		*partie fixe semestrielle	périod. part. fixe	*prix du m3		*prélèvt.	*pollution	**commune	**syndicat	**SIAAP *	**part fermière						** modernisation réseaux collecte
											m3	prime fixe semestrielle					
CHATOU (code 111)	01/01/2015	17,77	sem.	0,9666	0,0380	0,0900	0,4000	0,3570	0,0892	0,5290	0,0250	0,0000	0,3000	0,0035	1,8930	1,3945	394,50 €
CROISSY SUR SEINE	01/01/2015	24,17	sem.	1,4061	0,0000	0,0900	0,4100	0,3200	0,0837	0,5580	0,0871	0,0000	0,3000	0,0095	2,4459	1,4837	471,56 €
ETANG LA VILLE	01/01/2015	21,46	sem.	1,4200	0,1300	0,0900	0,4100	0,5860	0,1398	0,5580	0,0735	0,0000	0,3000	0,0000	2,5401	1,7644	516,54 €
FOURQUEUX	01/01/2015	22,21	sem.	1,3953	0,0000	0,0900	0,4100	0,4000	0,1398	0,5580	0,0740	0,0000	0,3000	0,0000	2,3901	1,5790	476,29 €
LE PECQ rive droite	01/01/2015	21,44	sem.	1,3440	0,0000	0,0900	0,4000	0,1172	0,0677	0,5290	0,0250	0,0000	0,3000	0,0026	2,3146	1,1311	413,48 €
LE PECQ rive gauche	01/01/2015	21,44	sem.	1,3440	0,0000	0,0900	0,4000	0,1172	0,1677	0,5290	0,0739	0,0000	0,3000	0,0026	2,3146	1,2949	433,14 €
LE VESINET	01/01/2015	24,67	sem.	1,6326	0,0000	0,0900	0,4000	0,3956	0,1035	0,5290	0,0250	0,0000	0,3000	0,0033	2,6766	1,4489	495,05 €
MAREIL-MARLY	01/01/2015	23,04	sem.	1,4510	0,3049	0,0900	0,4100	0,1050	0,1398	0,5580	0,0738	0,0000	0,3000	0,0000	2,7851	1,2943	489,52 €
MARLY LE ROI	01/01/2015	15,10	sem.	1,3747	0,0000	0,0900	0,4000	0,3000	0,1398	0,5290	0,2458	0,0000	0,3000	0,0000	2,2328	1,6661	467,86 €
MONTESSON BOUCLE	01/01/2015	26,82	sem.	1,2812	0,0000	0,0900	0,4100	0,5000	0,2744	0,5580	0,0251	0,0000	0,3000	0,0095	2,3608	1,7733	496,08 €
PORT-MARLY	01/01/2015	22,00	sem.	1,0670	0,0000	0,0900	0,4100	0,4150	0,1398	0,5588	0,1530	2,2300	0,3000	0,0073	2,0477	1,7641	457,42 €
ST GERMAIN EN LAYE	01/01/2015	19,51	sem.	1,2997	0,0529	0,0900	0,4000	0,1300	0,1398	0,5290	0,0739	0,0000	0,3000	0,0027	2,2898	1,2770	428,0175 €



ANNEXE 4 : ANALYSES QUALITE

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
laboau@lyonnaise-dos-eaux.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

Prélèvement 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 *
Analyses de base						
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			
Paramètres structurels						
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			
Equilibre calco-carbonique						
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 *
Substances Indésirables						
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.



