

DÉPARTEMENT  
DES  
YVELINES

ARRONDISSEMENT  
DE  
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

SÉANCE DU

7 JUILLET 2016

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 2015**

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 08 juillet 2016  
par voie d'affichages  
notifié le  
transmis en sous-préfecture  
le 8 juillet 2016  
et qu'il est donc exécutoire.

Le 8 juillet 2016

Pour le Maire,  
Par délégation,  
La Directrice Générale Adjointe  
des Services



Aline RIDET

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

L'an deux mille seize, le 7 juillet à 21 heures, le Conseil Municipal de Saint-Germain-en-Laye, dûment convoqué par Monsieur le Maire le 30 juin deux mille seize, 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 AUDURIER, Madame HABERT-DUPIUS, Monsieur PERICARD, Monsieur LEBRAY, Madame PEUGNET, Monsieur ROUSSEAU, Monsieur PRIOUX, Monsieur BATTISTELLI, Monsieur JOLY, Madame ADAM, Madame MACE, Monsieur MIRABELLI, Monsieur MIGEON, Madame PEYRESAUBES, Madame AGUINET, Madame TEA, Madame LIBESKIND, Madame NASRI, Monsieur LEGUAY, Madame VANTHOURNOUT, Monsieur VILLEFAILLEAU, Madame ANDRE, Madame CERIGHELLI\*, Madame DUMONT, Monsieur LAZARD, Monsieur DEGEORGE, Monsieur CAMASSES, Monsieur LEVEQUE, Madame SILLY, Madame ROULY, Monsieur ROUXEL

\*Madame CERIGHELLI (sauf pour les dossiers 16 F 09, 16 F 10, 16 F 11, 16 F 12 et 16 F 13)

Avaient donné procuration :

Monsieur PIVERT à Monsieur PRIOUX  
Madame RICHARD à Monsieur LAMY  
Monsieur PETROVIC à Madame PEUGNET  
Monsieur COMBALAT à Monsieur AUDURIER  
Monsieur JOUSSE à Monsieur PERICARD  
Madame CLECH à Monsieur SOLIGNAC  
Madame LANGE à Madame MACE  
Madame GOMMIER à Monsieur DEGEORGE

Secrétaire de séance :

Monsieur BATTISTELLI

**N° DE DOSSIER** : 16 F 11

**OBJET** : RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE - EXERCICE 2015

**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 Suez par un contrat de concession de service public prenant effet le 1<sup>er</sup> janvier 1992, pour une durée de 30 ans.

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

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

Il ressort du rapport 2015 sur la qualité du service public d'eau potable que l'eau distribuée sur la commune est de bonne qualité bactériologique et chimique. Les contrôles de l'eau réalisés en collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) révèlent une « eau de bonne qualité, conforme aux limites de qualité définies dans le code de la santé publique ».

Les indicateurs de performance du service public de l'eau potable permettent de constater un maintien global de la qualité du service en 2015 :

- le maintien du rendement de réseau : 93,5% en 2015 contre 95,2% en 2014,
- l'augmentation de la consommation d'eau. Le volume d'eau consommé en 2015 (2 341 468 m<sup>3</sup>) a augmenté de 1,6% par rapport à l'année 2014 (2 303 849 m<sup>3</sup>),
- Le nombre d'abonnés a baissé de 1,2% (5 373 clients en 2015 contre 5 436 en 2014),
- le prix du m<sup>3</sup> d'eau (eau et assainissement) est le plus bas des villes environnantes (Le Pecq, Fourqueux, Mareil-Marly, Le Vésinet...),
- Le taux moyen de renouvellement des 102 852 mètres linéaires de réseau d'eau potable a été de 0,94% en 2015.

Il est proposé au Conseil Municipal de prendre acte du rapport présenté par la société Lyonnaise des Eaux.

## DÉLIBÉRATION

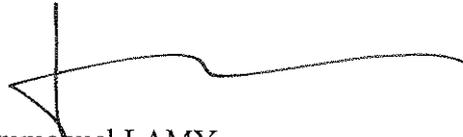
LE CONSEIL MUNICIPAL,

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

Conformément à l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales,

PREND ACTE du rapport présenté par la société Lyonnaise des Eaux.

POUR EXTRAIT CONFORME,  
AU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS,

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left, a horizontal line crossing it, and a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

Emmanuel LAMY  
Maire de Saint-Germain-en-Laye

# Le service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2015

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

SAINT GERMAIN EN LAYE





# Sommaire

<b>1 Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1 L'essentiel de l'année .....	7
1.2 Les chiffres clés.....	8
1.3 Les indicateurs de performance .....	9
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 .....	10
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP .....	11
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E .....	11
1.4 Les évolutions réglementaires .....	12
1.5 Les perspectives .....	13
<b>2 Présentation du service .....</b>	<b>15</b>
2.1 Le contrat .....	17
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat .....	18
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat.....	18
2.2.2 La gestion de crise .....	19
2.2.3 La relation clientèle .....	19
2.3 L'inventaire du patrimoine .....	21
2.3.1 Le système d'eau potable .....	21
2.3.2 Les biens de retour .....	22
2.3.3 Les biens de reprise .....	24
<b>3 Qualité du service .....</b>	<b>25</b>
3.1 Le bilan hydraulique .....	27
3.1.1 La nature des ressources utilisées.....	27
3.1.2 Les volumes prélevés .....	27
3.1.3 Les volumes mis en distribution année civile .....	28
3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève .....	28
3.1.5 La synthèse des flux .....	29
3.1.6 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007) .....	29
3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2 .....	31
3.2 La qualité de l'eau .....	32
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	32
3.2.2 Le plan vigipirate .....	34
3.2.3 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 .....	35
3.3 Le bilan d'exploitation .....	36
3.3.1 Les contrôles réglementaires .....	38
3.3.2 Le nettoyage des réservoirs .....	39
3.3.3 Les autres interventions sur les installations.....	41
3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution .....	41
3.3.5 Les interventions en astreinte .....	44
3.4 Le bilan clientèle.....	45
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle .....	45
3.4.2 Le nombre de clients.....	46
3.4.3 Les volumes vendus .....	46
3.4.4 La typologie des contacts clients .....	47
3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients .....	47
3.4.6 L'activité de gestion clients.....	47
3.4.7 La relation clients .....	48
3.4.8 L'encaissement et le recouvrement.....	52
3.4.9 Le fonds de solidarité .....	53
3.4.10 Les dégrèvements.....	53
3.4.11 La mesure de la satisfaction client .....	54
3.4.12 Le prix du service de l'eau potable.....	56

## **4 Comptes de la délégation et patrimoine ..... 63**

4.1	Le CARE .....	65
4.1.1	Le CARE .....	66
4.1.2	Le détail des produits .....	67
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration .....	68
4.2	Les reversements .....	77
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	77
4.2.2	Les reversements de T.V.A. ....	77
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	78
4.3.1	La situation sur les installations .....	78
4.3.2	La situation sur les canalisations .....	79
4.3.3	Suivi du fonds contractuel .....	81

## **5 Votre délégataire ..... 83**

5.1	Notre organisation .....	86
5.1.1	L'entreprise régionale .....	86
5.1.2	Nos implantations .....	87
5.1.3	Nos moyens logistiques .....	87
5.1.4	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale .....	88
5.2	La relation clientèle .....	89
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients .....	89
5.2.2	La gestion des courriers .....	89
5.2.3	Le site internet et l'information client .....	89
5.2.4	L'entité de gestion client .....	91
5.3	Notre système de management .....	92
5.4	Notre démarche développement durable .....	95
5.4.1	Des exemples d'application .....	97
5.4.2	Agir en faveur de la biodiversité .....	100
5.5	Nos offres innovantes .....	101
5.5.1	Notre organisation VISIO .....	101
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation .....	102
5.6	Nos actions de communication .....	103
5.6.1	Les actions de communications pour votre Entreprise Régionale .....	103
5.6.2	Les actions de communications pour SUEZ eau France .....	105

## **6 Glossaire ..... 107**

## **7 Annexes ..... 119**

7.1	Synthèse réglementaire .....	121
7.2	Pyramide compteurs .....	140
7.3	Analyses Qualité .....	141
7.4	Composantes du prix de l'eau .....	144

# 1 | synthèse de l'année





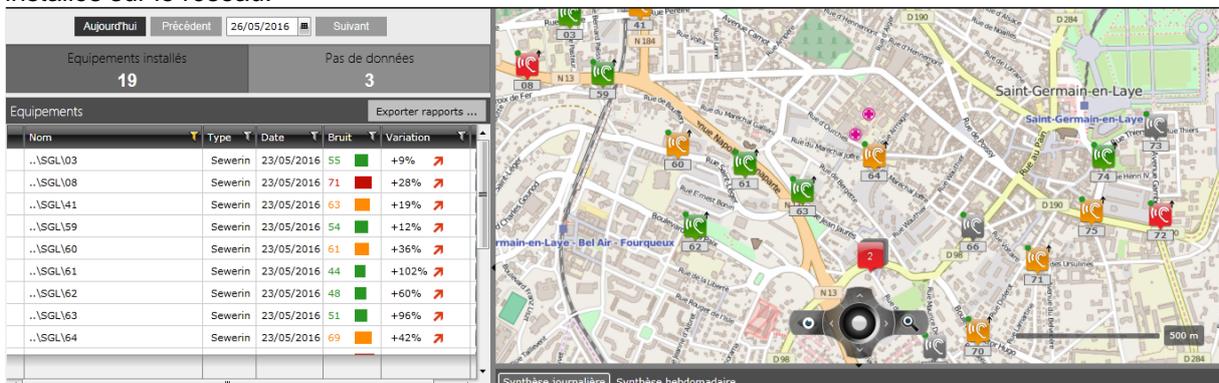
## 1.1 L'essentiel de l'année

- L'eau distribuée sur la commune de Saint Germain en Laye a fait l'objet de 820 analyses issues du contrôle sanitaire et de la surveillance de l'exploitant. 100% des analyses bactériologiques ont été conformes au Code de la Santé Publique. Il y a eu une seule non-conformité sur les analyses physico-chimiques pour le paramètre plomb liée à une problématique de réseau intérieur.
- 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.
- SUEZ Eau France a réalisé au total 141 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage dont 21 interventions correctives et 7 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 :
  - Le renouvellement partiel du groupe refoulement n° 2 de la station de surpression d'Hennemont
  - Des reprises sur le GC et la porte d'accès au réservoir de Saint Germain en Laye

Nos équipes ont réalisé 1362 interventions dont :  
 7 créations de branchement  
 20 réparations de fuites sur branchement  
 11 réparations de fuites sur canalisation  
 29 interventions en astreinte

De plus, nous avons procédé au renouvellement des canalisations des rues suivantes :  
 Rue Duguay Trouvain  
 Rue St Léger  
 Rue Giraud Teulon

Par ailleurs, une partie du réseau est suivi en permanence grâce à des prélocalisateurs de fuites installés sur le réseau.



## 1.2 Les chiffres clés

	<p><b>5 373</b> clients desservis</p>
<p><b>2 341 468 m<sup>3</sup></b> d'eau facturée</p>	
	<p><b>102,9 km</b> de réseau de distribution d'eau potable</p>
<p><b>5,06 m<sup>3</sup>/km/j</b> de pertes en réseau</p>	
	<p><b>93,5 %</b> de rendement du réseau de distribution</p>
<p><b>100 %</b> de conformité sur les analyses bactériologiques</p>	
	<p><b>99,4 %</b> de conformité sur les analyses physico-chimiques</p>
<p><b>31</b> réparations fuites sur branchements et canalisations</p>	

## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

### Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en septembre.

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

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

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

### 1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2015	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	41 145	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	5 373	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	102,9	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,31	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	99,4	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	93,5	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,94	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	5,27	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	5,06	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0,00046	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

### 1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2015	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,68	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	9,86	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,8	%	A

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2015	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

#### Droit européen :

- Transposition des directives européennes « Marchés publics » 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ;
- Transposition de la directive « Concessions » 2014/23/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession ;
- Nouveaux seuils européens pour les contrats de la commande publique ;
- Publication du Document unique de marché européen (DUME).

#### Droit national :

- Transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux intercommunalités à l'horizon 2020 : loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- Interdiction des coupures d'eau et réduction de débit : décision du Conseil Constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015 relative à l'application de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 dite loi « Brottes » (interdiction des coupures d'eau) et ordonnance de référé du TI de Limoges du 6 janvier 2016 (condamnation d'une réduction de débit) ;
- Suppression de la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines et définition des obligations des collectivités au titre des eaux pluviales : loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015 et décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines ;
- Suppression des régies de recettes dans le cadre des contrats portant sur la gestion des services de l'eau et de l'assainissement : loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises et décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant disposition relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales ;
- Précision des obligations des collectivités au titre de la défense extérieure contre l'incendie : décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie ;
- Nouvel arrêté assainissement : arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5.

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

## 1.5 Les perspectives

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.

Poursuite des études de mise en place de la sécurisation des adductrices.

En concertation avec les services techniques, nous vous proposons le renouvellement des canalisations des rues :

Rue Quinault (entre Luxembourg et Foch) 325ml Pe125  
Rue Schnapper - 70ml pe180  
Allée des Acacias - 137ml pe125  
Rue des Ecuyers - 40ml pe63 et 60ml Fonte DN200  
Rue Wauthier - 193ml pe 125  
Rue des Colombes - 36ml pe63

Le déploiement de la télérelève devrait débuter au second semestre 2016.



# 2 | présentation du service





## 2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/1992	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
Avenant n°03	30/01/2015	31/12/2021	Confirmation de la durée initiale du contrat dans le cadre de l'Arrêt Olivet Travaux de sécurisation de l'alimentation en eau Mise en place de la télérelève "Construire sans détruire" Mise en place d'un fonds de renouvellement

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

#### La direction

---



**Gilles Boulanger**  
Directeur de l'Entreprise  
Régionale Paris Seine Ouest



**Dimitri Langhade**  
Directeur de l'Agence Yvelines  
Portes de l'Eure



**Laure Bories**  
Responsable contrats Agence  
Yvelines Portes de l'Eure

#### L'agence Eau Potable

---



**Jérôme Savio**  
Chef d'agence



**Emmanuel Kessler**  
Responsable d'exploitation



**Sébastien Casano**  
Responsable techniciens



**Eric Garcia**  
Responsable travaux



**Pascal Poux**  
Responsable activité poteaux  
et bornes incendies

### Les services supports



**Emmanuelle Croguennec**  
Responsable clientèle



**Thierry Quilliard**  
Responsable communication



**Aurélie Lière**  
Responsable QSE

### 2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

### 2.2.3 La relation clientèle

#### • L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

74 % des contacts se sont faits par téléphone en 2015. En 2015, ce sont près de 178 000 contacts qui ont été traités par le CRC.

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

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

**Pour toute demande ou réclamation** :  (appel non surtaxé)

**Pour toutes les urgences techniques** :  (appel non surtaxé)

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

Afin de contrôler 24h/24h le fonctionnement de la station / du réseau / des équipements, SUEZ Eau France procède à la télésurveillance des paramètres critiques de l'installation.

En cas de défaut ou d'anomalie, une alarme apparaît sur le superviseur central situé au Pecq. A la suite de ce signal, le télécontrôleur peut prévenir et mobiliser si nécessaire le personnel d'astreinte.

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



Ce dispositif permet d'accroître significativement la réactivité des équipes en cas d'urgence et d'apporter une réponse immédiate à toute défaillance.

## 2.3 L'inventaire du patrimoine

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

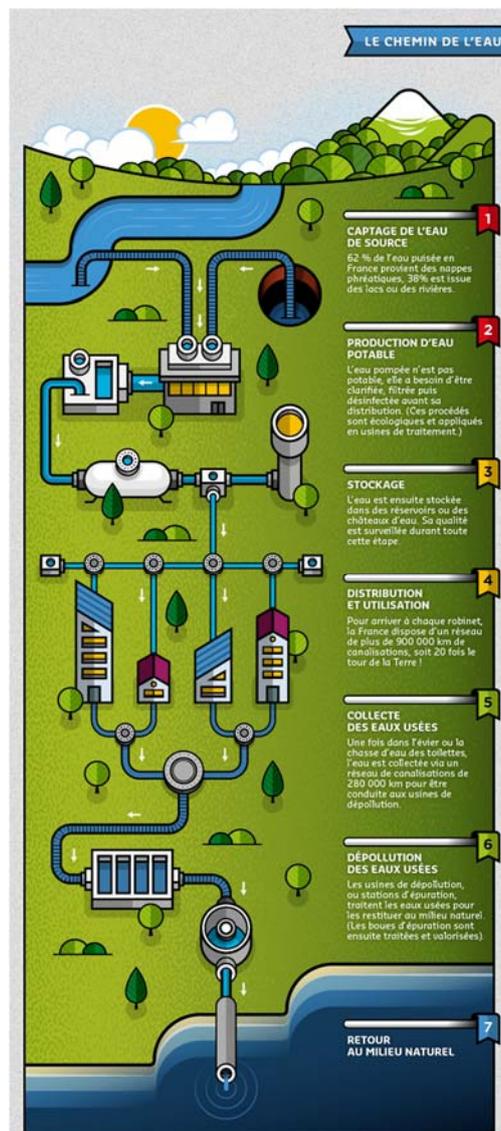
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

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

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

### 2.3.1 Le système d'eau potable



### 2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES RESSOURCES**

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

Inventaire des ressources			
Commune	Site	Capacité de production	Unité
LE PECQ	Saint Germain en Laye - forage artésien	2900	m <sup>3</sup> /j

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

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

Inventaire des réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
FOURQUEUX	Fourqueux - réservoir	4000	m <sup>3</sup>
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye (réservoirs)	2200	m <sup>3</sup>

- **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 <sup>3</sup> /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	0	0	0	0	206	0	595
50-99 mm	9 493	2 991	0	632	3	0	0	0	13 118
100-199 mm	45 172	14 733	1 360	660	870	0	0	0	62 795
200-299 mm	10 837	241	166	617	131	0	0	0	11 992
300-499 mm	11 540	0	0	0	857	0	0	0	12 397
500-700 mm	1 072	0	0	0	102	0	0	0	1 174
>700 mm	0	0	0	0	0	0	0	780	780
Inconnu	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>78 472</b>	<b>17 997</b>	<b>1 526</b>	<b>1 908</b>	<b>1 963</b>	<b>0</b>	<b>206</b>	<b>780</b>	<b>102 852</b>

• **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

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

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	102 869
Travaux neufs contractuels (extensions, renforcements)	0
Extensions financées par des tiers	0
Remises gratuites par le délégant (commune, syndicat, etc.)	0
Linéaire de canalisation déposé	0
Renouvellements dépose	830
Renouvellements pose	913
Régularisations de plans	- 99
<b>Situation actuelle</b>	<b>102 852</b>

- **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 :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>	
<b>Désignation</b>	<b>2015</b>
Débimètres achat / vente d'eau et sectorisation	6
Détendeurs / Stabilisateurs	1
Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...)	27
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	353
Vannes	898
Vidanges, purges, ventouses	29

- **LES BRANCHEMENTS**

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

<b>Les branchements</b>			
<b>Type branchement</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Branchement eau potable total	5 188	5 199	0,2%

### 2.3.3 Les biens de reprise

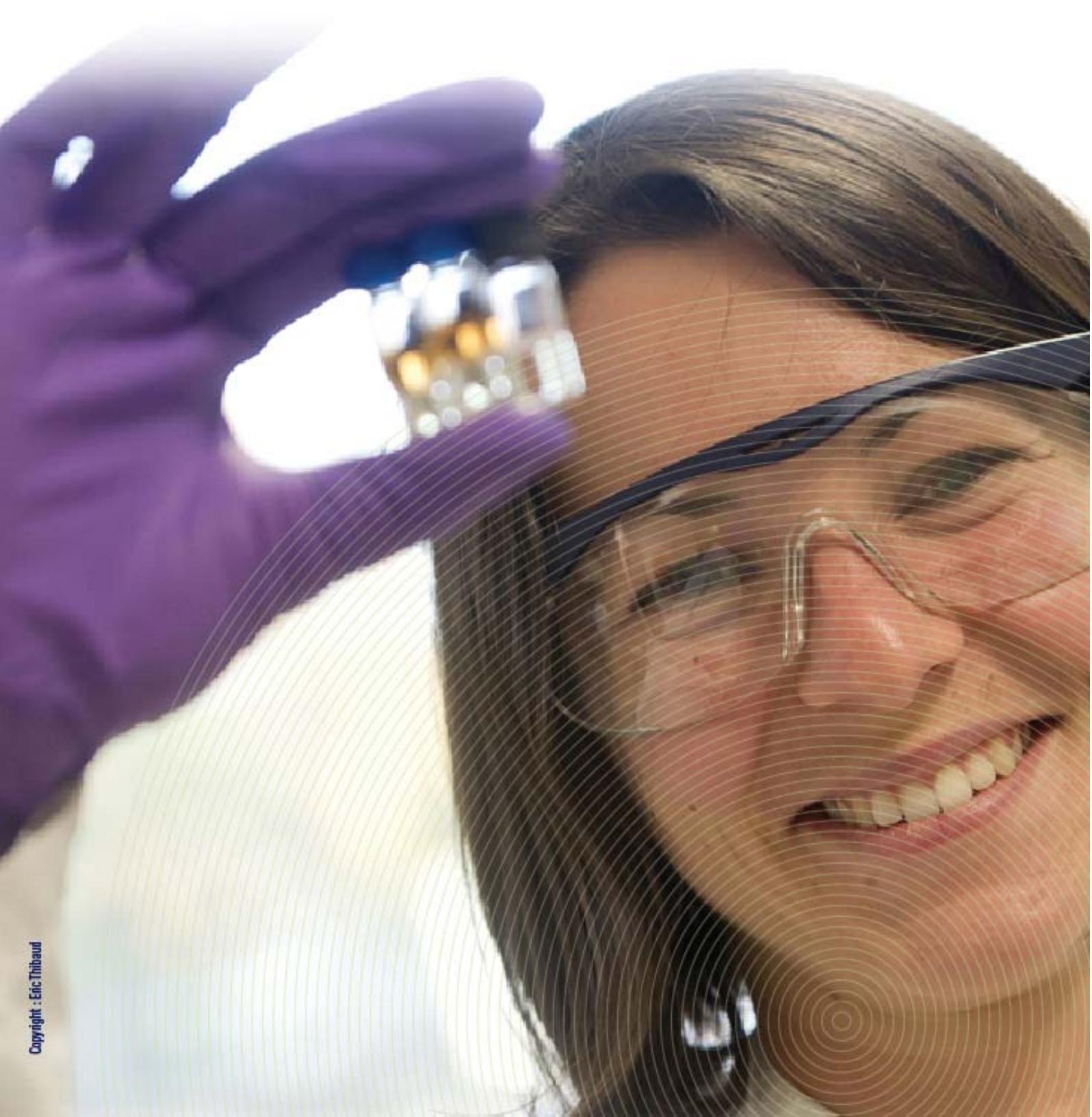
Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

- **LES COMPTEURS**

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

<b>Les compteurs</b>			
<b>Diamètre</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
12 à 15 mm	4093	4152	1,4%
20 à 40 mm	1262	1262	0,0%
>40 mm	128	129	0,8%
<b>Total</b>	<b>5483</b>	<b>5543</b>	<b>1,1%</b>

# 3 | qualité du service





## 3.1 Le bilan hydraulique

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

### 3.1.1 La 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

### 3.1.2 Les volumes prélevés

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

Volumes prélevés par ressource (m <sup>3</sup> )							
	Nature de la ressource	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Usine du Pecq-Croissy	Eau souterraine	20 873 600	18 190 500	19 972 800	16 594 500	17 253 200	4%
Usine de Flins-Aubergenville	Eau souterraine	25 815 700	26 034 500	23 190 000	22 644 700	23 813 000	5,2%

### 3.1.3 Les volumes mis en distribution année civile

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

Volumes eau potable mis en distribution (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	0	0	0	0	0	0%
Total volumes eau potable importés (B)	3 136 672	2 977 342	2 906 763	2 794 770	2 911 704	4,2%
Total volumes eau potable exportés (C)	285 694	287 223	339 985	347 702	372 271	7,1%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	2 850 978	2 690 119	2 566 778	2 447 068	2 539 433	3,8%

### 3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement

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.

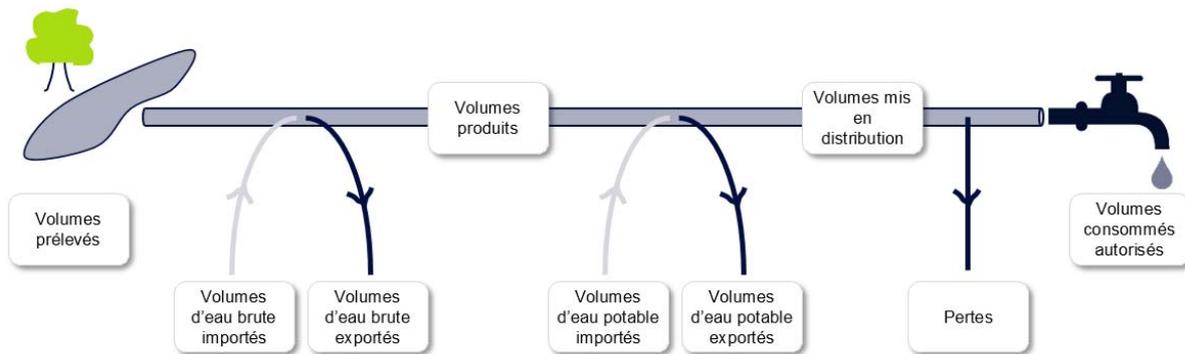
Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **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 / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

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

Volumés consommés autorisés (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E)	2 548 902	2 429 118	2 330 003	2 303 849	2 341 468	1,6%
Volumés consommés sans comptage (F)	5 124	5 152	5 152	5 124	5 124	0%
Volumés de service du réseau (G)	2 485	2 894	2 804	2 804	2 841	1,3%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	2 556 511	2 437 164	2 337 959	2 311 777	2 349 433	1,6%

### 3.1.5 La synthèse des flux



### 3.1.6 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur l'année civile, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumés mis en distribution et les volumés 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 volumés consommés autorisés.

L'indice linéaire de pertes en réseau représente par km de réseau la part des volumés mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumés non comptés, ici comptabilisés sur l'année civile, intègrent les volumés de service du réseau de distribution ainsi que les volumés estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumés mis en distribution et les volumés comptabilisés.

L'indice linéaire des volumés non comptés intègre les volumés de service du réseau de distribution ainsi que les volumés estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il

s'exprime également en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

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

Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	2 850 978	2 690 119	2 566 778	2 447 068	2 539 433	3,8%
Volumes comptabilisés (E)	2 548 902	2 429 118	2 330 003	2 303 849	2 341 468	1,6%
Volumes consommés autorisés (H)	2 556 511	2 437 164	2 337 959	2 311 777	2 349 433	1,6%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	294 467	252 955	228 819	135 291	190 000	40,4%
Volumes non comptés (D-E= (K)	302 076	261 001	236 775	143 219	197 965	38,2%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	102,886	102,905	102,907	102,869	102,852	0%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	7,84	6,73	6,09	3,60	5,06	40,5%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	8,04	6,95	6,3	3,81	5,27	38,2%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	2 556 511	2 437 164	2 337 959	2 311 777	2 349 433	1,6%
Volumes eau potable exportés (C)	285 694	287 223	339 985	347 702	372 271	7,1%
Volumes eau potable produits (A)	0	0	0	0	0	0%
Volumes eau potable importés (B)	3 136 672	2 977 342	2 906 763	2 794 770	2 911 704	4,2%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	90,6	91,5	92,1	95,2	93,5	-1,8%

Rendement de réseau brut (%)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E)	2 548 902	2 429 118	2 330 003	2 303 849	2 341 468	1,6%
Volumes mis en distribution (D)	2 850 978	2 690 119	2 566 778	2 447 068	2 539 433	3,8%
Rendement de réseau brut (%) = 100 * (E) / (D)	89,4	90,3	90,8	94,1	92,2	-2,1%

### 3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

Performance rendement de réseau						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	2 556 511	2 437 164	2 337 959	2 311 777	2 349 433	1,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	102,9	102,9	102,9	102,9	102,9	0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	75,7	72,5	71,3	70,8	72,5	2,4%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 ILC (%)	80	80	79	79	79	0,4%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	90,6	91,5	92,1	95,2	93,5	-1,8%

## 3.2 La qualité de l'eau

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

### 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

#### UNE VIGILANCE PERMANENTE

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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

Ces fiches de synthèse sont aussi consultables sur le site : [www.goutdeleau.com](http://www.goutdeleau.com)

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

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

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

Cette surveillance s'opère à trois niveaux :

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



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

Analyses de la Ressource			
Ressource		Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses physico-chimiques
Le Pecq / Croissy	ARS	48	46
	Exploitant	70	174
Flins / Aubergenville	ARS	24	24
	Exploitant	27	141

Analyses de l'eau produite et distribuée						
			Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses bactériologiques non-conformes	Nombre d'analyses physico-chimiques	Nombre d'analyses physico-chimiques non-conformes
Production	Le Pecq / Croissy	ARS	65	0	65	0
		Exploitant	117	0	119	0
	Flins / Aubergenville	ARS	85	0	85	0
		Exploitant	52	0	54	0
Distribution		ARS	81	0	82	1
		Exploitant	5	0	10	0
Total distribution et production			405	0	415	1

#### > NOTA

L'analyse physico-chimique non conforme de l'A.R.S concerne un dépassement de la norme sur le plomb, mesuré le 13 novembre 2015 sur le réseau interne du logement de Mme CLECH au 17 rue Thiers – St Germain en Laye (valeur mesurée = 26 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.

Ces concentrations indiquent 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.

### 3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

La révision des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration a été lancée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

### 3.2.3 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	231	0	100,0%
Physico-chimique	154	1	99,4%

## 3.3 Le bilan d'exploitation

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

### ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES OUVRAGES ET DES 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 règlementaires couvrent les aspects suivants: conformité électrique, appareils de levage, appareils à pression de gaz, ascenseurs et monte-charge, étalonnage des systèmes de pesage, transport des matières dangereuses.



#### La maintenance corrective

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



- un diagnostic précis de l'origine du dysfonctionnement ;
- la préparation de l'intervention, des pièces et outillages nécessaires ;
- la réalisation des opérations dans le respect des règles et consignes de sécurité ;

- la rédaction d'un rapport d'intervention listant les pièces changées, la durée de l'intervention, la cause de l'avarie et la solution apportée ;
- l'intégration des opérations réalisées dans la GMAO.

## EXPLOITATION DES INSTALLATIONS

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

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

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



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

Ils sont aussi assistés au quotidien par 2 services supports :

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

Ils interviennent dans les domaines suivants :

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

#### 3.3.1 Les contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
Fourqueux - réservoir	Equipement électrique		22/06/2015
Hennemont (station de reprise)	Detecteur	détecteur fuite de chlore	02/11/2015
Hennemont (station de reprise)	Equipement électrique		22/06/2015
Hennemont (station de reprise)	Extincteur	extincteurs	15/06/2015
Hennemont (station de reprise)	Moyen de levage	monorail	19/10/2015
Hennemont (station de reprise)	Moyen de levage	palan	19/10/2015
Saint Germain en Laye - forage artésien	Equipement électrique		22/06/2015
Saint Germain en Laye (réservoirs)	Equipement électrique		22/06/2015

### 3.3.2 Le nettoyage des réservoirs

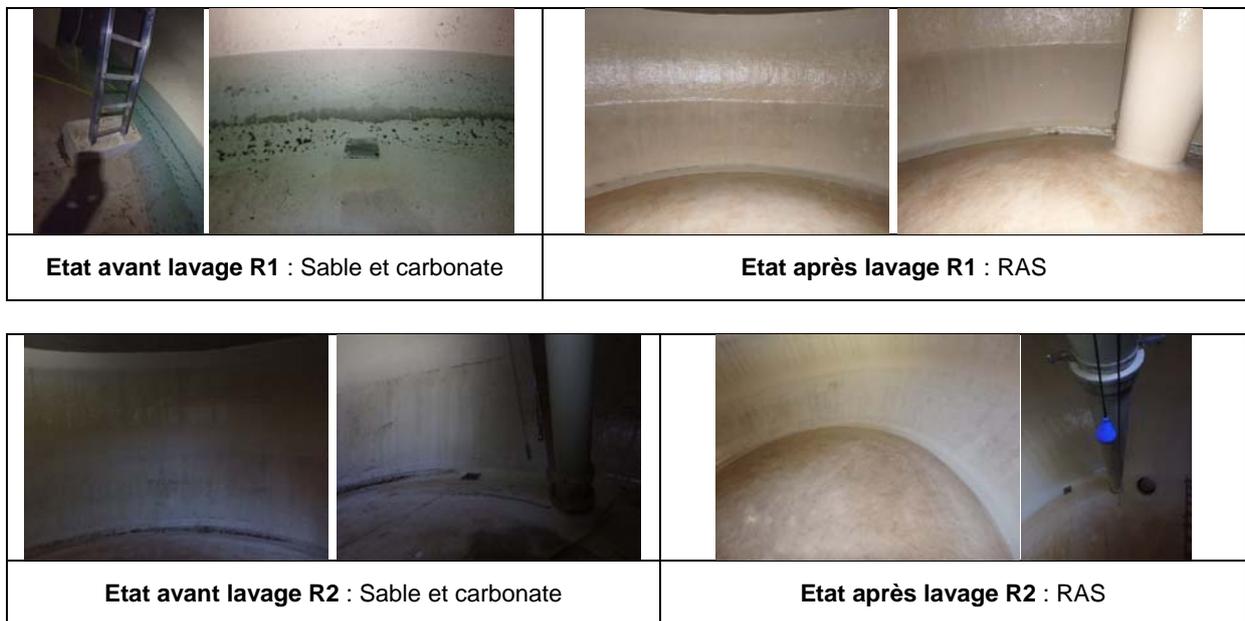
La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de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

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
Fourqueux - réservoir	11/02/2015
Hennemont (station de reprise)	10/03/2015
Saint Germain en Laye (réservoirs)	04/02/2015
Saint Germain en Laye (réservoirs)	05/02/2015

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

#### Château d'eau de Saint Germain en Laye

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



### 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. Le renouvellement de l'échelle d'accès est à prévoir.

	
<b>Etat avant lavage</b> : Dépôt de carbonate	<b>Etat après lavage</b> : RAS

### 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 reste préconisée.

		
<b>Etat avant lavage</b> : RAS		<b>Etat après lavage</b> : RAS

### 3.3.3 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Fourqueux - réservoir	16	17	2	35
Hennemont (station de reprise)	111	31	18	160
Saint Germain en Laye - forage artésien	40	17	3	60
Saint Germain en Laye (réservoirs)	23	4	3	30
Saint-Germain en Laye - Hector Berlioz	-	-	2	2
Fourqueux - Comptage N°508XY	-	-	2	2
Saint-Germain en Laye - rue taillevent rue de bouvet - Comptage n°510XY	1	1	-	2

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.

### 3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution

#### • LES REPONSES AUX DT ET DICT

#### Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

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

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



#### **Nos Actions**

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

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

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

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT	
Type de réponses	Nombre au 31/12/2015
RDICT	252
RDT	173
RDT-RDICT conjointe	281

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

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2015
Fermetures d'eau	à la demande du client	4
Fermetures d'eau	autres	7
Accessoires	créés	-
Accessoires	renouvelés	2
Accessoires	réparés	12
Actes	total réalisés sur le réseau	1362
Appareils de fontainerie	créés	2
Appareils de fontainerie	renouvelés	4
Appareils de fontainerie	réparés	16
Appareils de fontainerie	vérifiés	5
Arrêts d'eau réalisé sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	50
Branchements	créés	7
Branchements	modifiés	2
Branchements	renouvelés	-
Branchements	supprimés	10
Compteurs	déposés	3
Compteurs	posés	13
Compteurs	remplacés	49
Devis métrés	réalisés	50
Eléments de réseau	mis à niveau	8
Enquêtes	Clientèle	329
Remise en eau	sur le réseau	9
Réparations	fuite sur branchement	20
Réparations	fuite sur réseau de distribution	11

### 3.3.5 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau	
Désignation	2015
Les interventions sur le réseau	29

Les interventions en astreinte sur les usines	
Désignation	2015
Astreinte	7

## 3.4 Le bilan clientèle

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

### 3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



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

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

Odyssee, logiciel issu de ce programme, est le nouveau Système d'Information Clients SUEZ.

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

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (centre de relation clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

Pendant cette phase transitoire, et malgré le soin apporté à la préparation de cette opération (formation des équipes, tests sur simulateurs, correction des bugs informatiques révélés par les sites-pilotes,...), il est possible que certains clients constatent des délais de réponses par téléphone ou par courrier plus longs que d'habitude ou des erreurs dans la transposition de leurs dossiers clients (arrêt des prélèvements mensuels par exemple). Nous tenons à vous assurer que l'ensemble des équipes est mobilisé pour limiter au maximum d'éventuels désagréments, tel que des retards dans la production de facturation.

En complément, nous vous informons que le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle, a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporteraient des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies. Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre nouveau Système d'Information Clientèle.

### 3.4.2 Le nombre de clients

Le nombre de clients est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre d'abonnements						
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Abonnements maraichers	1	1	1	1	1	0,0%
Abonnements municipaux	166	167	143	149	140	- 6,0%
Abonnements domestiques	5 477	5 251	5 163	5 250	5 208	- 0,8%
Abonnements industriels	44	43	37	36	24	- 33,3%
Total	5 688	5 462	5 344	5 436	5 373	- 1,2%

### 3.4.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Abonnements maraichers	674	0	0	0	0	0,0%
Abonnements municipaux	124 300	107 007	78 621	74 109	76 337	3,0%
Abonnements domestiques	2 175 002	2 106 085	2 049 929	2 051 213	2 100 201	2,4%
Abonnements industriels	248 926	216 026	201 453	178 527	164 931	- 7,6%
Total des volumes facturés	2 548 902	2 429 118	2 330 003	2 303 849	2 341 468	1,6%

### 3.4.4 La typologie des contacts clients

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

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

Typologie des contacts		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	2 396	273
Courrier	639	53
Internet	28	9
Fax	0	0
Visite en agence	11	1
Total	3 074	336

### 3.4.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	572	0
Facturation	250	124
Règlement/Encaissement	689	19
Prestation et travaux	130	0
Information	1 166	-
Dépose d'index	73	0
Technique eau	194	193
Total	3 074	336

### 3.4.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

98 % des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement

Activité de gestion	
Désignation	Nombre
Nombre de relevés de compteurs	1
Nombres de factures	10 176
Nombre d'abonnés mensualisés	1 651
Nombre d'abonnés prélevés	1 239
Nombre d'échéanciers	140

### 3.4.7 La relation clients

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

- **RELEVÉ DES COMPTEURS**

SUEZ 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.

**La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 91 %**



copyright : William Daniels

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

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

> **Communication en accueil client et/ou de mairie**

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

- Les bons gestes à adopter pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau (11 cartes postales et 5 affiches sur ce thème),
- Les services Mensualisation et, E-facture,
- Le service Conso direct (si la télérelève est déployée).



#### > Campagnes d'e-mailing et de SMS

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

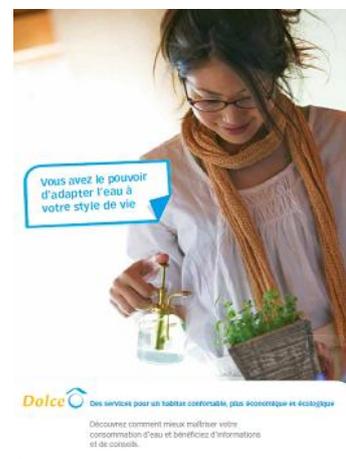
- 1) **Promouvoir les services en ligne** gratuits proposés à tous nos clients et qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur télérelevé)
  - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
  - e. La dépose d'index en ligne
- 2) **Informé sur le service de l'eau dans la commune :**
  - a. La qualité de l'eau
  - b. Les bons gestes pour préserver les ressources
  - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule, ...)
- 3) **Informé l'usager de manière personnalisée sur la gestion de son contrat d'eau :**
  - a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur télérelevé). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
  - b. Actions sur le compteur : relève, changement, installation de la télérelève
  - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
- 4) **Améliorer la qualité relationnelle avec nos clients**
  - a. Information sur la gestion des données personnelles
  - b. Choix des canaux de contacts préférés et domaines d'intérêt pour nos communications
  - c. Enquêtes de satisfaction



> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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,...).



> Afficades Véhicules

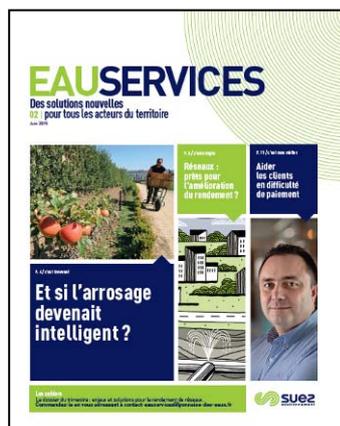
Une campagne de publicité est programmée sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication sera tournée vers les clients consommateurs pour plus d'informations concernant les services et les métiers de l'activité Eau France de SUEZ.

> Magazines Eau services

3 parutions en 2015

Juin

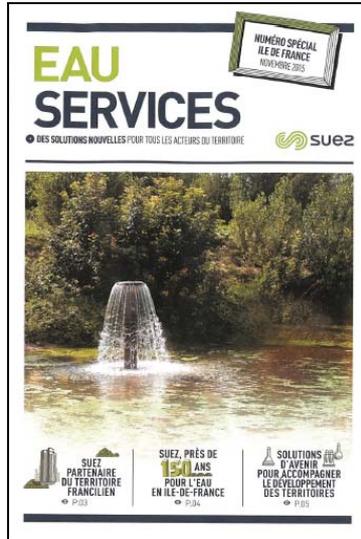
Parution du magazine Eau Services n°2  
Sujet principal : l'amélioration du rendement



Novembre

Parution du magazine Eau Services n°3  
Sujet principal : le smart au service de la ressource

**Parution spéciale Eau Services Ile-de-France** sur les solutions d'avenir pour accompagner le développement des territoires.



La relation clients	
Désignation	2015
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	8
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	9,8641
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui

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

### 3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

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

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples.

Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

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

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2015
Créances irrécouvrables (€)	11 841,88
Délai Paiement client (j)	19,84
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,16
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,8

### 3.4.9 Le fonds de solidarité

Lyonnaise des Eaux participe au Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département qu'elle gère.

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

Des initiatives récentes ont été développées par Lyonnaise des Eaux dans le cadre de l'accompagnement des personnes en difficultés : il s'agit des partenariats avec les PIMMS (Points Information Médiation MultiServices). Actuellement, l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest est en relation avec le PIMMS de la commune des Mureaux.

Le fonds de solidarité	
Désignation	2015
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	0
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	1 074,6
Montant Total HT "solidarité"	1 074,6
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0,0005

### 3.4.10 Les dégrèvements

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

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

Les dégrèvements			
Désignation	2014	2015	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	30	26	- 13,3%
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	22 484	11 096	- 50,6%

### 3.4.11 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

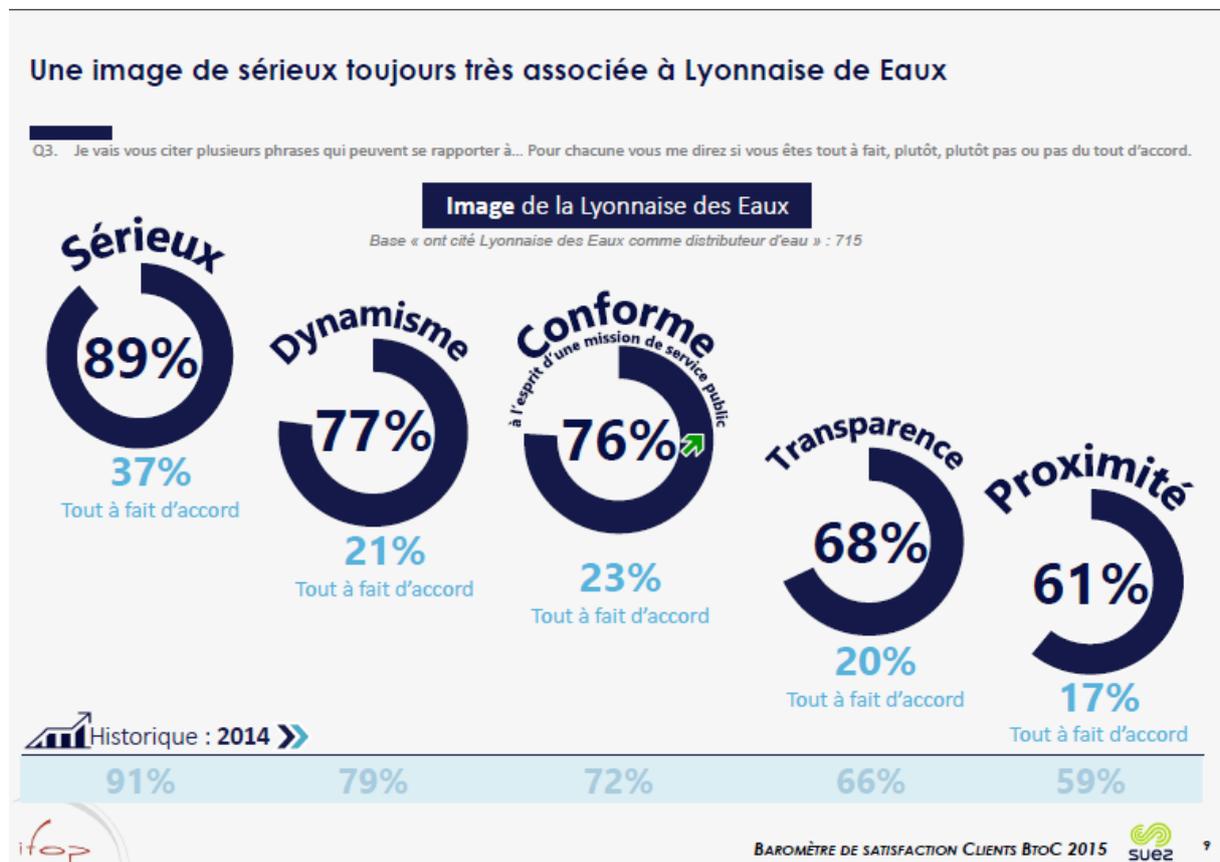
Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique le niveau de satisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès du niveau de satisfaction des usagers.

#### > La méthodologie

Pour l'année 2015, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de janvier 2016 en collaboration avec l'Institut IFOP auprès de 1002 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Une image solide du distributeur d'eau

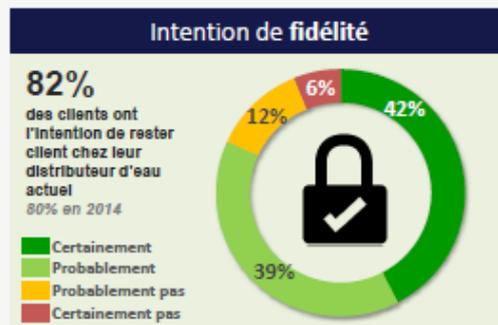
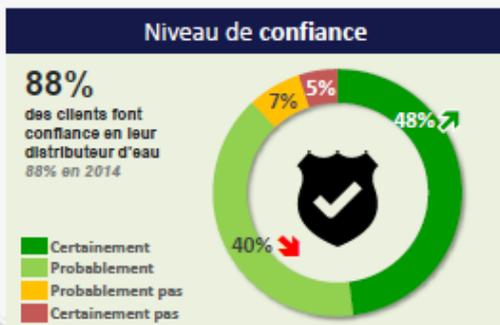
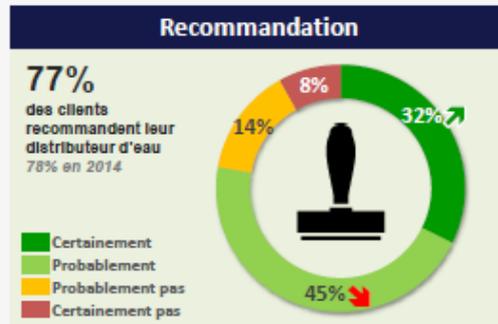
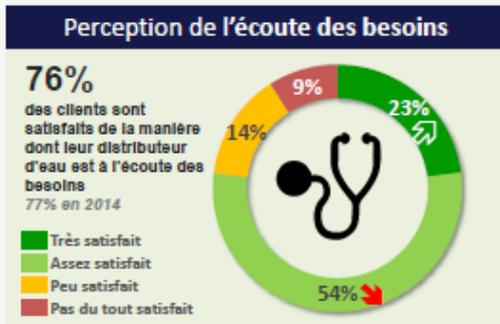


L'image de SUEZ Eau France auprès de ces clients reste solide. L'activité Eau France de SUEZ est reconnue par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

A l'avenir, SUEZ Eau France souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

88% des clients font confiance à SUEZ. Ce niveau reste stable par rapport à 2014.

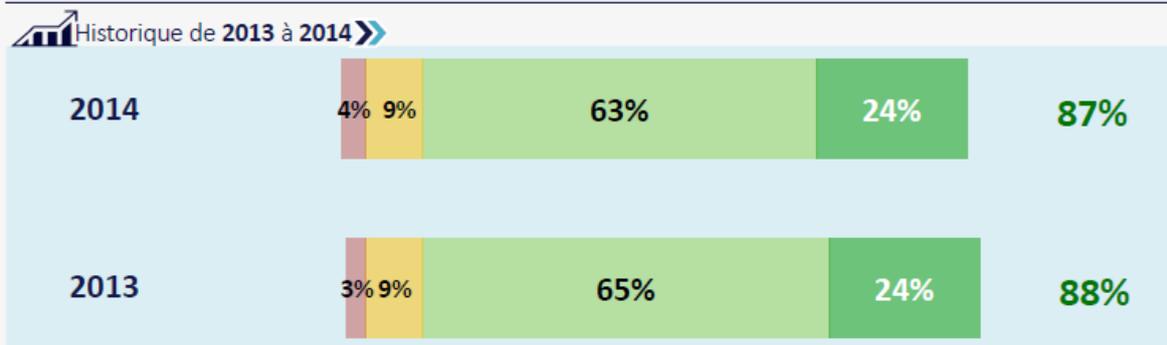
## Principaux indicateurs



>Un bon niveau de satisfaction auprès des clients directs, stable entre les deux périodes

Près de 9 clients sur 10 sont satisfaits de la Lyonnaise des Eaux.  
Un score comparable à celui de 2014

Q4. Concernant l'ensemble des prestations de votre distributeur d'eau actuel, diriez-vous que vous êtes globalement...  
Base : 1002



▲ Résultat significativement supérieur à 95% par rapport à l'année précédente  
▼ Résultat significativement inférieur à 95% par rapport à l'année précédente

Plus de 86% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de SUEZ Eau France. SUEZ Eau France, comme en 2014, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

#### 3.4.12 Le prix du service de l'eau potable

##### Qui fixe les prix ?

C'est la collectivité qui décide du prix de l'eau, sur la base du principe de "l'eau paie l'eau". Elle doit prendre en compte les investissements nécessaires à la pérennité du service et des installations. Le montant des redevances des agences de l'eau est fixé annuellement par les agences de l'eau elles-mêmes.

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

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

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

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



##### Le service de l'eau

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

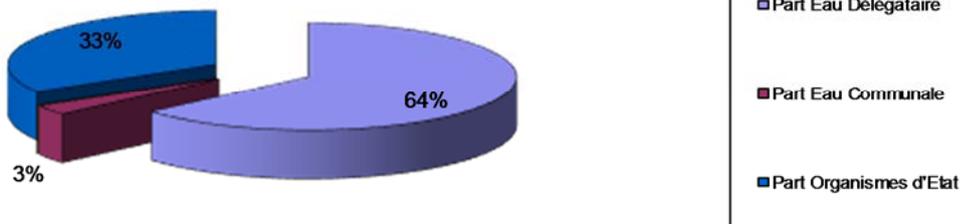
##### Pourquoi le prix de l'eau n'est-il pas le même partout ?

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

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

- **LE TARIF**

VILLE DE SAINT GERMAIN EN LAYE EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU (Base 120 m <sup>3</sup> )			
	Prix HT 2016	Prix HT 2015	variation %
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			
<b>Part du délégataire</b>			
. Abonnement	28,90	39,02	-25,94
. Consommation 120 m3	109,06	155,96	-30,08
<b>Part Communale</b>			
	6,35	6,35	0,00
<b>Organismes d'Etat</b>			
. Préservation des ressources en eau	10,80	10,80	0,00
. Voies navigables de France	0,85	0,85	0,00
. Lutte contre la pollution	49,80	49,20	1,22
<b>T.V.A. à 5.5%</b>	11,32	14,42	-21,52
<b>Sous total TTC eau</b>	217,07	276,60	-21,52
<b>m3 TTC</b>	<b>1,81</b>	<b>2,31</b>	<b>-21,52</b>
<b>m3 € TTC EAU</b>	<b>1,81</b>	<b>2,31</b>	<b>-21,52</b>



Les tableaux 120m<sup>3</sup> présentent les prix connus au 1er janvier de l'année de présentation du RAD (année N+1) et les prix au 1er janvier de l'exercice du RAD (année N).

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

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

• **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

		<b>TARIF DE LA COMMUNE DE :</b> SAINT-GERMAIN-EN-LAYE		mis à jour le : 23/06/2015
<b>Contrat Eau :</b> BANCO N° 829B	Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE <small>DSP : prix révisé annuellement en décembre avec les indices connus au moment de la facturation (application sur facture de décembre)</small>	concession	AVENANT N°3 du 30/01/2015 au 31/12/2021 <b>NOUVEL AVENANT</b>	
<b>Contrat Asst. :</b> BANCO N° 8487A	S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE <small>prix révisé le 01/01/N et 01/07/N avec les valeurs connues respectivement le 01/11/N-1 et 01/05/N</small>	affermage	AVENANT N°1 du 21/05/2012 au 31/03/2018	
<b>Contrat Asst. :</b> BANCO N° 8544	S.I.A. de la REGION DE SAINT-GERMAIN <small>Prix révisé au début de la période de consommation</small>	affermage	AVENANT N°1 du 10/01/2014 au 13/03/2018	
<b>Contrat Asst. :</b> BANCO N° 14107	S.I.A. REGION DE L'HAUTIL <small>Prix révisé annuellement le 01/01/N avec les valeurs connues au 01/12/N-1</small>	affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au 31/03/2023	
EXERCICE 2015 Période de consommation du 01/01/2015 au 30/06/2015			code INSEE 78551	Période de consommation 15-01

SLR 01	lots CYC	091 092 093 094 095 096 097 098 099 010 011 012 020 100 111	SLR 02	lots CYC	110 (communaux) + hôpital
SLR 01	lots CYC	099 (BEL AIR) 015 (quartier Garmont)	SLR 05	lots CYC	300 301

n° mois	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période						15-01						15-02
Révisé						E						R
Estimation												

DISTRIBUTION DE L'EAU						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
01 21	Part Lyonnaise des Eaux France jusqu'au 29/01/2015 Prix de base (valeur 30/04/91) coef révison K	0,8021 1,62038	1,2997		5,5	0,0715 1,3712
01 21	Part Suez Environnement eau à compter du 30/01/15 Py Pz 0 coef révison K	0,6139 0,1779 1,62038	P = Py + Pz <sub>0</sub> * K 0,9021		5,5	0,0496 0,9517
02 01	Part de la ville de Saint-Germain		0,0529	5,5	0,0029	0,0558
06 01	Voies Navigables de France		0,0071	5,5	0,0004	0,0075
08 01	Préservation des Ressources en Eau		0,0900	5,5	0,0050	0,0950
08 60	Lutte contre la Pollution		0,4100	5,5	0,0226	0,4326
	total eau		1,2997	0,5600	0,1024	1,9621

$$PY = \frac{\text{part achat d'eau actualisée}}{\text{Rendement de réseau}} = \frac{0,5722 * 1,00942}{0,941} = \frac{0,5776}{0,941} = 0,6138$$

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) jusqu'au 30/06/2015 Prix de base (valeur 01/09/09) coef révison K1	0,0221 1,13061	0,0250	10,0	0,0025	0,0275
	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. BOUCLE (111) à compter du 01/07/2015 Prix de base (valeur 01/09/09) coef révison K1	0,0221 1,14314	0,0253	10,0	0,0025	0,0278
03 02	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) jusqu'au 31/05/15 Prix de base (valeur 01/11/09) coef révison K2	0,0450 1,09771	0,0489	10,0	0,0049	0,0538
	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) à compter du 01/06/15 Prix de base (valeur 01/11/09) coef révison K2	0,0450 1,08514	0,0488	10,0	0,0049	0,0537
04 02	Part de la ville de Saint-Germain (111 - 114)		0,1300		0,0000	0,1300
04 12	Part du SIA de SARTROUVILLE (114) jusqu'au 31/12/2014 Part du SIA de SARTROUVILLE (114) à compter du 01/01/2015		0,1800 0,2000	10,0	0,0180 0,0200	0,1980 0,2200
04 32	Part SIA de BOUCLE DE SEINE (111) jusqu'au 11/03/2015 Part SIA de BOUCLE DE SEINE (111) à compter du 12/03/2015		0,0398 0,0402	10,0	0,0040 0,0040	0,0438 0,0442
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) jusqu'au 31/12/2014 Part du S.I.A.A.P. (111 - 114 - 113) à compter du 01/01/2015		0,5290 0,5580	10,0	0,0529 0,0558	0,5819 0,6138
03 03	Part Lyonnaise des Eaux SIA de l'Hautil (113) jusqu'au 31/12/2014 Prix de base (valeur 01/04/13) coef révison	0,1573 1,02235	0,161	10,0	0,0161	0,1771
	Part Lyonnaise des Eaux SIA de l'Hautil (113) à compter du 01/01/2015 Prix de base (valeur 01/04/13) coef révison	0,1573 1,02585	0,161	10,0	0,0161	0,1771
04 01	Part de la ville de Poissy (113) jusqu'au 17/02/2015 Part de la ville de Poissy (113) à compter du 18/02/2015		0,2378 0,2500		0,0000 0,0000	0,2378 0,2500
04 63	Part S.I.A. de l'HAUTIL (113) jusqu'au 30/03/2015 Part S.I.A. de l'HAUTIL (113) à compter du 31/03/2015		0,2031 0,2050	10,0	0,0203 0,0205	0,2234 0,2255
06 01	Modernisation Réseaux de Collecte		0,3000	10,0	0,0300	0,3300
	total assainissement (111)		0,0739	1,1282	0,1072	1,3093
	total assainissement (114)		1,1880		0,1058	1,2938
	total assainissement (113)		0,1610	1,3130	0,1224	1,5964

PRIX DU M <sup>3</sup> EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 111	3,2714
PRIX DU M <sup>3</sup> EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 114	3,2559
PRIX DU M <sup>3</sup> EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 113 (concerne 7 clients)	3,5585

Variation prix Lyonnaise des Eaux	semestrielle 06-15 / 12-14	annuelle 06-15 / 06-14	observations
eau	-30,59%	-29,62%	nouvel avenant
asst BOUCLE	0,00%	0,81%	
asst REG ST GERMAIN	-0,20%	0,62%	
asst SIA HAUTIL	0,00%	0,00%	

ABONNEMENT (PRIMES FIXES)											
Facturé semestriellement d'avance											
	Période du :	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	40	50	60	80	100	150 - 200
01 51	01/07/15 au 31/12/2015		8,71 €	14,18 €	24,32 €	34,45 €	34,45 €	53,36 €	71,73 €	131,72 €	269,83 €
01 59	Coefficient de révision 1,62038		14,11 €	22,98 €	39,41 €	55,82 €	55,82 €	86,46 €	116,23 €	213,44 €	437,23 €
			<b>Prix TTC ( TVA 5,5%)</b>	<b>14,89 €</b>	<b>24,24 €</b>	<b>41,58 €</b>	<b>58,89 €</b>	<b>58,89 €</b>	<b>91,22 €</b>	<b>122,62 €</b>	<b>225,18 €</b>

ABONNEMENT (autres)											
COMPTEURS DIVISIONNAIRES											
Facturé semestriellement d'avance											
COMPTEURS DIVISIONNAIRES location entretien relève compteurs divisionnaires											
	Période du :	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30						
09 16	01/07/2015 au 31/12/2015		8,71 €	14,18 €	24,32 €						
	Coefficient de révision 1,62038		14,11 €	22,98 €	39,41 €						
			<b>Prix TTC ( TVA 5,5%)</b>	<b>14,89 €</b>	<b>24,24 €</b>						

REGULARISATION ABONNEMENTS (suite nouvel avenant)											
détail régularisation en annexe du tarif											
	ABONNEMENT	calibre compteur (en mm)	0-12-15								
01 53	Période du 01/01/2015 au 30/06/2015	A REMBOURSER HT	4,50 €								
		<b>Prix TTC ( TVA 5,5%)</b>	<b>4,75 €</b>								
05 34	location entretien relève compteurs divisionnaires Période du 01/01/2015 au 30/06/2015	A REMBOURSER HT	4,50 €								
		<b>Prix TTC ( TVA 5,5%)</b>	<b>4,75 €</b>								
09 17	DROIT DE RELEVÉ Période du 01/01/2015 au 30/06/2015	A REMBOURSER HT	2,25 €								
		<b>Prix TTC ( TVA 5,5%)</b>	<b>2,37 €</b>								

COMPTEUR RADIO RELEVÉ quartier GRAMONT											
Facturé semestriellement											
	Coefficient de révision	Prix de base 31/12/00	7,62 €								
05 33	1,25813	<b>prix révisé</b>	<b>9,59 €</b>								
		<b>Prix TTC ( TVA 20%)</b>	<b>11,50 €</b>								

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES				
SERVICES PUBLICS	m³ eau LDE tarif général	Surtaxe communale	Primes Fixes tarif général	Assainissement tarif général
BOUCHE DE LAVAGE 01-10*(réf 111776)		NON		
EAU DE RETZ - CHAMBOURCY (réf 104721)	0,4680	NON	<b>Prix de base : 469,31</b>	NON
GOLF DE ST GERMAIN (réf 120624)	0,4680	NON	<b>rabais de 50% sur la prime fixe</b>	tarif général

\* pour les bouches de lavages et arrosages sans cr. Forfait semestriel de 350 m³ (inventaire 2008 = 156)

EAU DE RETZ						
	Part Suez Environnement eau jusqu'au 29/01/2015	part révisée	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
01 24	part Suez Environnement eau à compter du 30/01/15	0,4680	0,7583	5,5	0,0417	0,8000
	part Suez Environnement eau à compter du 30/01/15	0,4680	0,7583	5,5	0,0417	0,8000

PRIMES FIXES SUEZ ENVIRONNEMENT EAU - EAU DE RETZ											
Facturé semestriellement d'avance											
	Période du :	calibre compteur (en mm)	x								
01 52	30/01/15 au 30/06/2015		469,31 €								
	Coefficient de révision 1,62038		760,46 €								
			<b>Prix TTC ( TVA 5,5%)</b>								

### 3 | Qualité du service



TARIF DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

3/3

PRESTATIONS CLIENTELES - actualisation selon les termes du contrat de DSP						
coefficient de révision		1,62038	prix de base	prix révisé	taux TVA	Prix TTC
09 97	Relevé du compteur en cas de refus de pose de télérelevé		38,17	61,85	10,0	68,04
09 96	Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous		25,66	41,58	10,0	45,74
frais 90 52	Frais de relance et de recouvrement d'impayés		38,17	61,85	0,0	61,85

PRESTATIONS CLIENTELES - Bordereau de prix unitaire Prix révisé au 01/01/N avec les valeurs connues à cette date						
coefficient de révision K2		1,00188	prix de base	prix révisé	taux TVA	Prix TTC
09 05	Frais de déplacement		53,33	53,43	10,0	58,77
frais 90 53	Frais de déplacement impayés		68,36	68,49	10,0	75,34
09 90	Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné		95,70	95,88	10,0	105,47

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	LOI LEMA (application sur une facture de 120m³) limitation 30% - cas standard		
N° 97-01 E 3580509 N° 10-05 A 3580910 N° 10-07 A 3580810 N° 13-01 A 3580813 N° 15-01 E 3501215	OUI	OUI	<b>EAU</b>	RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE	20%

LE RESPONSABLE FACTURATION



		<b>TARIF DE LA COMMUNE DE :</b> SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	mis à jour le : 12/11/2015
<b>Contrat Eau :</b> BANCO N° 8298	Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	concession	AVENANT N°3 du 30/01/2015 au 31/12/2015
DSP : prix révisé annuellement en décembre avec les indices connus au moment de la facturation (application sur facture de décembre)			
<b>Contrat Ass. :</b> BANCO N° 8487A	S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE	affermage	AVENANT N°1 du 21/05/2012 au 31/03/2018
ACHAT D'EAU : prix révisé annuellement au 01/01/N avec les indices connus à cette date (application sur facture de juillet)			
<b>Contrat Ass. :</b> BANCO N° 8544	S.I.A. de la REGION DE SAINT-GERMAIN	affermage	AVENANT N°1 du 10/01/2014 au 13/03/2018
Prix révisé au début de la période de consommation			
<b>Contrat Ass. :</b> BANCO N° 14107	S.I.A. REGION DE L'HAUTIL	affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au 31/03/2023
Prix révisé annuellement le 01/01/N avec les valeurs connues au 01/12/N-1			
EXERCICE 2015 Période de consommation du 01/07/2015 au 31/12/2015			code INSEE 78551
Période de consommation			15-02

SLR 01	lots CYC	001 002 003 004 005 006 007 008 009 010 011 012 020 100 111	SLR 02	lots CYC	110 (communaux) + Hôpital
SLR 01	lots CYC	099 (BEL AIR) 015 (quartier Gramont)	SLR 05	lots CYC	300 301

n° mois	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période						15-01						15-02
E= Estimation						E						R

DISTRIBUTION DE L'EAU						
		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
01 21	Part Suez Environnement eau Py 0,6138 Pz.o 0,1779 coef révison K 1,65845	P = Py + Pz.o * K 0,9088		5,5	0,0500	0,9588
02 01	Part de la ville de Saint-Germain		0,0529	5,5	0,0029	0,0558
06 01	Voies Navigables de France		0,0071	5,5	0,0004	0,0075
08 01	Préservation des Ressources en Eau		0,0900	5,5	0,0050	0,0950
08 60	Lutte contre la Pollution		0,4100	5,5	0,0226	0,4326
	total eau	0,9088	0,5600		0,0809	1,5497

$  \text{PY} = \frac{\text{part achat d'eau actualisée}}{\text{Rendement de réseau}} = \frac{0,5722 * 1,00942}{0,941} = 0,5776 = 0,6138  $
--

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) jusqu'au 31/12/2015 Prix de base (valeur 01/09/09) 0,0221 coef révison K1 1,14314	0,0253		10,0	0,0025	0,0278
	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. BOUCLE (111) à compter du 01/01/2016 Prix de base (valeur 01/11/09) 0,0221 coef révison K2 1,14818	0,0254		10,0	0,0025	0,0279
03 02	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) jusqu'au 30/11/15 Prix de base (valeur 01/11/09) 0,0450 coef révison K2 1,08514	0,0488		10,0	0,0049	0,0537
	Part Lyonnaise des Eaux S.I.A. REGION DE ST GERMAIN (111) à compter du 01/12/15 Prix de base (valeur 01/11/09) 0,0450 coef révison K2 1,08430	0,0488		10,0	0,0049	0,0537
04 02	Part de la ville de Saint-Germain (111 - 114)		0,1300		0,0000	0,1300
04 12	Part du SIA de SARTROUVILLE (114)		0,2000	10,0	0,0200	0,2200
04 32	Part SIA de BOUCLE DE SEINE (111)		0,0402	10,0	0,0040	0,0442
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)		0,5580	10,0	0,0558	0,6138
03 03	Part Lyonnaise des Eaux SIA de l'Hautil (113) Prix de base (valeur 01/04/13) 0,1573 coef révison 1,02585	0,161		10,0	0,0161	0,1771
04 01	Part de la ville de Poissy (113)		0,2500		0,0000	0,2500
04 63	Part S.I.A. de l'HAUTIL (113)		0,2050	10,0	0,0205	0,2255
08 61	Modernisation Réseaux de Collecte		0,3000	10,0	0,0300	0,3300
	total assainissement (111)	0,0741	1,1282		0,1072	1,3095
	total assainissement (114)		1,1880		0,1058	1,2938
	total assainissement (113)	0,1610	1,3130		0,1224	1,5964

PRIX DU M° EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 111	2,8592
PRIX DU M° EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 114	2,8435
PRIX DU M° EAU ET ASSAINISSEMENT TTC 113 (concerne 7 clients)	3,1461

### 3 | Qualité du service

Variation prix Lyonnaise des Eaux	semestrielle	annuelle	observations
eau	12-15/ 06-15	12-15 / 12-14	
asst BOUCLE	0,74%	-30,08%	
asst REG ST GERMAIN	1,20%	2,02%	
asst SIA HAUTIL	0,00%	-0,20%	
	0,00%	0,00%	

ABONNEMENT (PRIMES FIXES)											
Facturé semestriellement d'avance											
	Période du :	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	40	50	60	80	100	150 - 200
01 51	01/01/16 au 30/06/2016		8,71 €	14,18 €	24,32 €	34,45 €	34,45 €	53,36 €	71,73 €	131,72 €	269,83 €
01 59	Coefficient de révision 1,65845	Prix de base semestriel	14,45 €	23,52 €	40,33 €	57,13 €	57,13 €	88,49 €	118,96 €	218,45 €	447,50 €
		Prix révisé	15,24 €	24,81 €	42,55 €	60,27 €	60,27 €	93,36 €	125,50 €	230,46 €	472,11 €
		Prix TTC ( TVA 5,5%)									

ABONNEMENT (autres)										
COMPTEURS DIVISONNAIRES										
Facturé semestriellement d'avance										
COMPTEURS DIVISONNAIRES location entretien relève compteurs divisonnaires										

	Période du :	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30
09 16	01/01/16 au 30/06/2016		8,71 €	14,18 €	24,32 €
	Coefficient de révision 1,62038	Prix de base semestriel	14,11 €	22,98 €	39,41 €
		Prix révisé	14,89 €	24,24 €	41,58 €
		Prix TTC ( TVA 5,5%)			

COMPTEUR RADIO RELEVÉ quartier GRAMONT			
Facturé semestriellement			
05 33	Coefficient de révision 1,25343	Prix de base 31/12/00	7,62 €
		prix révisé	9,55 €
		Prix TTC ( TVA 20%)	11,46 €

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES				
SERVICES PUBLICS	m <sup>3</sup> eau LDE tarif général	Surtaxe communale	Primes Fixes tarif général	Assainissement tarif général
BOUCHE DE LAVAGE 01-10*(réf 111776)		NON		
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	Prix de base : 469,31	NON
GOLF DE ST GERMAIN (ref 120624)	Eau de Retz : 0,4680	NON	rabais de 50% sur la prime fixe	tarif général

\* pour les bouches de lavages et arrosages sans cr. Forfait semestriel de 350 m<sup>3</sup> (inventaire 2008 = 156)

EAU DE RETZ					
	Part Suez Environnement eau	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
01 24	Part Suez Environnement eau prix de base 0,4680 coef révision K 1,65845	0,7762	5,5	0,0427	0,8189

PRIMES FIXES SUEZ ENVIRONNEMENT EAU - EAU DE RETZ				
Facturé semestriellement d'avance				
01 52	Période du : 01/01/16 au 30/06/2016	calibre compteur (en mm)	x	469,31 €
	Coefficient de révision 1,65845	Prix de base semestriel		778,33 €
		Prix révisé		821,14 €
		Prix TTC ( TVA 5,5%)		

PRESTATIONS CLIENTELES - actualisation selon les termes du contrat de DSP						
	coefficient de révision	1,65845	prix de base	prix révisé	taux TVA	Prix TTC
09 97			38,17	63,30	10,0	69,63
09 96	Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous		25,66	42,56	10,0	46,82
frais 90 52	Frais de relance et de recouvrement d'impayés		38,17	63,30	0,0	63,30

PRESTATIONS CLIENTELES - Bordereau de prix unitaire Prix révisé au 01/01/N avec les valeurs connues à cette date						
	coefficient de révision K2	1,00188	prix de base	prix révisé	taux TVA	Prix TTC
09 05	Frais de déplacement		53,33	53,43	10,0	58,77
frais 90 53	Frais de déplacement impayés		68,36	68,49	10,0	75,34
09 90	Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné		95,70	95,88	10,0	105,47

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	LOI LEMA (application sur une facture de 120m <sup>3</sup> ) limitation 30% - cas standard
N° 97-01 E 3580509 N° 10-05 A 3580910 N° 10-07 A 3580810 N° 13-01 A 3580613 N° 15-01 E 3501215	OUI	OUI	EAU RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE 20%

LE RESPONSABLE FACTURATION

# 4 | comptes de la délégation et patrimoine





## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

## 4.1.1 Le CARE

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2015

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

en milliers d'euros	2014	2015	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>4 446,41</b>	<b>3 761,21</b>	<b>-15,4%</b>
Exploitation du service	3 186,50	2 400,93	
Collectivités et autres organismes publics	1 188,64	1 225,41	
Travaux attribués à titre exclusif	45,21	94,72	
Produits accessoires	26,06	40,15	
<b>CHARGES</b>	<b>4 080,72</b>	<b>3 777,95</b>	<b>-7,4%</b>
Personnel	362,21	292,98	
Energie électrique	0,30	0,41	
Achats d'eau	1 402,48	1 479,64	
Produits de traitement	0,00	0,04	
Analyses	0,17	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	123,62	110,83	
Impôts locaux et taxes	7,40	3,61	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	109,88	114,79	
• télécommunication, postes et télégestion	14,70	13,74	
• engins et véhicules	24,37	19,74	
• informatique	45,80	44,86	
• assurance	8,91	7,29	
• locaux	5,30	3,42	
Contribution des services centraux et recherche	91,35	81,97	
Collectivités et autres organismes publics	1 188,64	1 225,41	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	646,90	20,81	
• fonds contractuel	0,00	289,91	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	66,07	89,66	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	39,00	37,85	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	36,25	21,66	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	4,90	8,26	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	1,56	0,11	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>365,69</b>	<b>-16,74</b>	<b>-104,6%</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	121,89	0,00	
<b>RESULTAT</b>	<b>243,81</b>	<b>-16,74</b>	<b>-106,9%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2015	
<small>(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)</small>			
Détail des produits			
en milliers d'€uros	2014	2015	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>4 446,41</b>	<b>3 761,21</b>	<b>-15,4%</b>
Exploitation du service	3 186,50	2 400,93	-24,7%
• Partie fixe	260,87	208,24	
• Partie proportionnelle	2 916,15	2 184,78	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	9,47	7,90	
Collectivités et autres organismes publics	1 188,64	1 225,41	3,1%
• Part Collectivité	119,91	119,36	
• Redevance prélèvement	203,47	203,04	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	859,15	886,80	
• Taxe sur les voies navigables	6,11	16,22	
Travaux attribués à titre exclusif	45,21	94,72	109,5%
• Branchements	43,58	94,72	
• Autres travaux	1,63	0,00	
Produits accessoires	26,06	40,15	54,0%
• Facturation et recouvrement de la redevance	1,23	8,90	
• Autres produits accessoires	24,83	31,24	

*Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006*

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration



Eau France

#### ENTREPRISE REGIONALE PARIS SEINE OUEST

##### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2015

---

- 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 .....	2
II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION .....	2
III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES .....	5
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS .....	8
V. IMPÔT SUR LES SOCIETES .....	8
VI. ANNEXES .....	9

### **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 2015 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. 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. Elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.

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

### III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

#### 1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

### 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme 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 1<sup>er</sup> établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). 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 m<sup>3</sup> vendu...) et de le

consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A3.

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

### 3. Charges domaine privé

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT selon la durée de vie des compteurs + spread) défini en annexe A3.

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

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non 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 2,85%.

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% (0,39% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

#### IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

#### V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 4,67 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux .

Le taux applicable est de 33,33%.

### VI. ANNEXES

A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

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

A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

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

A3 - Taux de financement (à 10 ans): 2,85%

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

## 4.2 Les reversements

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

### 4.2.1 Les reversements à la collectivité

DECLARATIONS		1ER SEMESTRE 2015			2EME SEMESTRE 2015			TOTAL DECLARATIONS 2015	
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	995 289 m3	52 662	31/08/2015	1 260 776 m3	66 694	29/02/2016	2 256 065 m3	119 356

### 4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Sans objet.

## 4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine". Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le 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 état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

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

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

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

### 4.3.1 La situation sur les installations

#### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement : Equipements et génie civil		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€H.T.)
Travaux de renouvellement programmé	Saint Germain en Laye (réservoirs) - Reprise GC et grande porte rdc réservoir	2 934
	Hennemont (station de reprise) - Renouvellement partiel du groupe refoulement n° 2	2 071
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€H.T.)		5 004

### 4.3.2 La 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.)
Travaux de renouvellement programmé	Rue Duguay Trouin - Canalisation	61 712
	Rue Saint Léger - Canalisation	59 641
	Rue Giraud Teulon - Canalisation	73 236
	Vanne (1)	2 246
	Branchements (4)	5 915
Garantie de continuité de service	Rue aux Pains - 29 bchts plombs	64 804
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€H.T.)		267 554

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, Lyonnaise des Eaux a engagé, en concertation avec la collectivité,

- les opérations de renouvellement des canalisations suivantes :

Renouvellement de canalisation				
Commune	Site	Linéaire	Diamètre	Nature
St Germain-en-Laye	Rue Duguay Trouain	183	63	PEHD
St-Germain-en-Laye	Rue St Léger	176	125	PEHD
St-Germain-en-Laye	Rue Giraud Teulon	212	180	PEHD

- les opérations d'extension des canalisations suivantes :

Extension de canalisation				
Commune	Site	Linéaire	Diamètre	Nature
St-Germain-en-Laye	Bel Air	111.5	150	FONTE
St-Germain-en-Laye	Rue Henri Dunant	185	200	FONTE

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

<b>Abandon de canalisation</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Linéaire</b>	<b>Diamètre</b>	<b>Nature</b>
St Germain-en-Laye	Rue Duguay Trouain	183	60	FONTE
St-Germain-en-Laye	Rue St Léger	176	100	FONTE
St-Germain-en-Laye	Rue Giraud Teulon	212	150	FONTE

## 4.3.3 Suivi du fonds contractuel

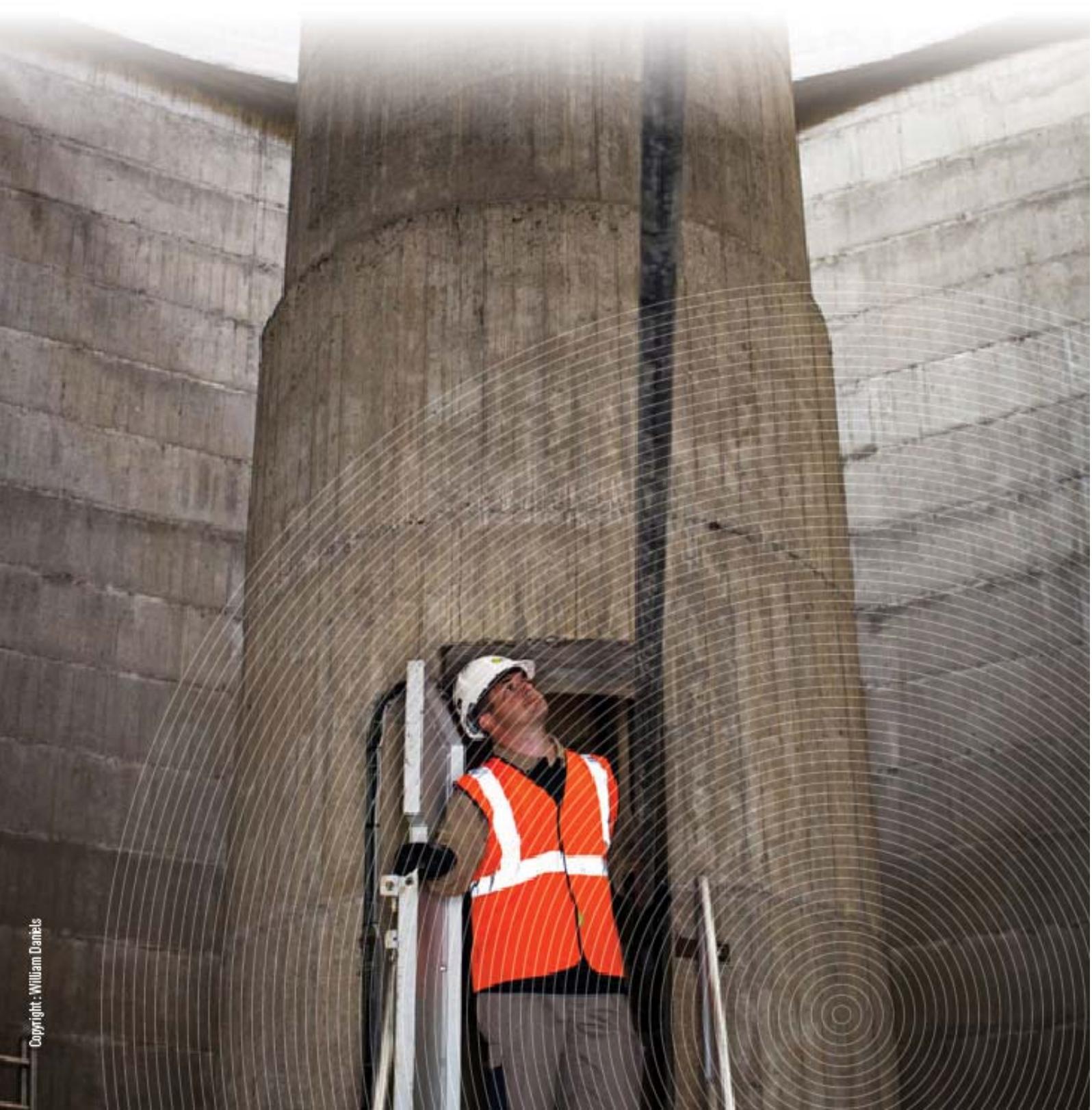
## SUIVI DU FONDS CONTRACTUEL HORS ELEMENTS DU CARE ET SELON LES REGLES INSCRITES AU CONTRAT ET AVENANTS

Commune de St Germain en Laye

€ H.T.	Suivi du Fonds suivant les critères contractuels CALCUL LDEF	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dotation travaux de renouvellement programmée (patrimonial) (article 9.2.3)	taux actualisation k3 (défini à l'article 9.2.3)	1,0101						
	taux Eonia au 1 <sup>er</sup> juillet de l'année N (défini à l'article 9.2.3)	-0,123%						
	dotation montant € - valeur 2015 (art. 9.2.3)	287 000	287 000	287 000	287 000	287 000	287 000	287 000
	dotation montant € courant	289 906						
	<b>fonds début exercice</b>	<b>0</b>						
	actualisation du fonds en début exercice à Eonia	0						
	dotation € courant	289 906						
	dépenses effectives	(207 755)						
	<b>solde du fonds</b>	<b>82 152</b>						



# 5 | votre délégataire





### **SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.**

En 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE...) se sont fédérées sous une marque unique. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ**. Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ sera déployée sur les supports clients particuliers à partir de septembre 2016.

Les entités juridiques tout comme les URL de nos sites persistent sous leurs formes actuelles : la société Lyonnaise des Eaux France SAS continue d'exister et sera modifiée ultérieurement.

Pour son activité eau en France, SUEZ est implantée sur le territoire à travers 15 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.

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

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 L'entreprise régionale

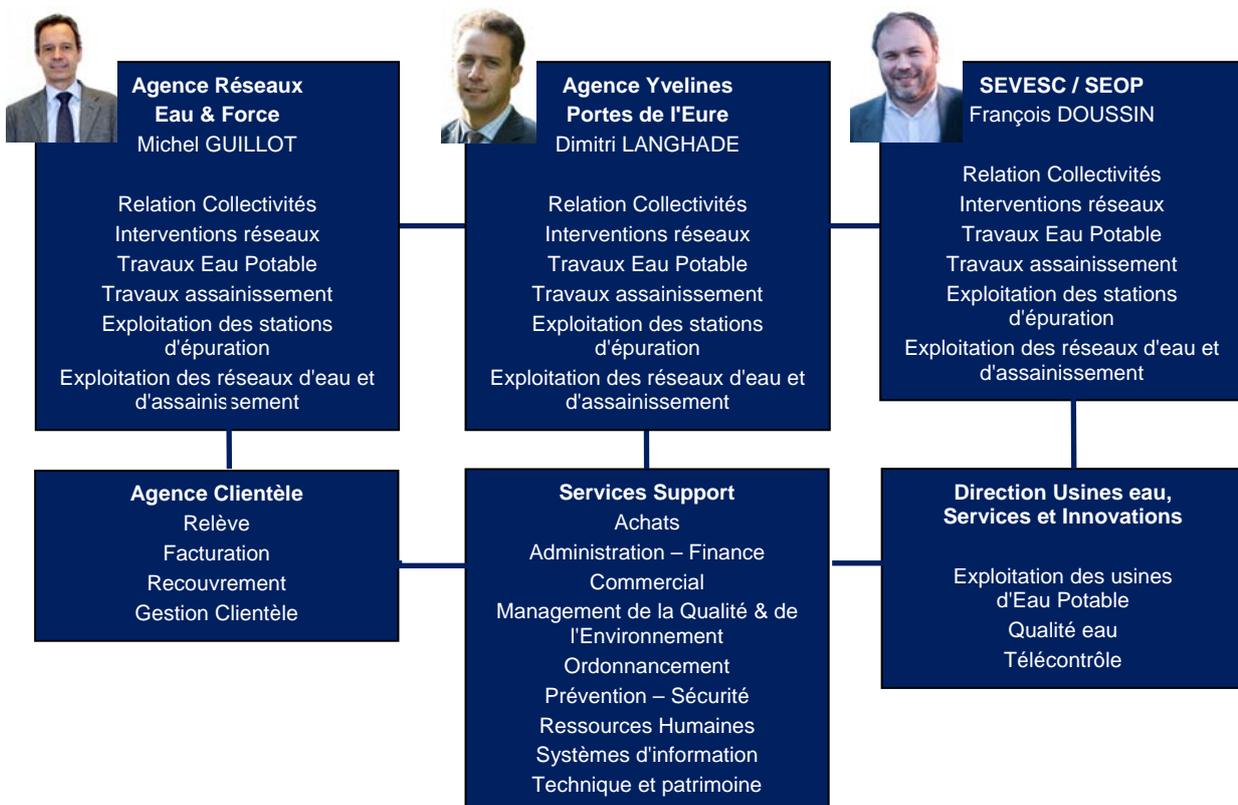
En 2015, les entreprises régionales (ER) Ile de France Ouest Val de Seine (basée au Pecq) et Paris Ile de France Ouest et Nord (basée à Nanterre) se sont rapprochées et n'en forment désormais plus qu'une : **l'entreprise régionale Paris Seine Ouest**.

L'ER Paris Seine Ouest, acteur majeur de l'eau et de l'assainissement en Ile de France, regroupe les marques :

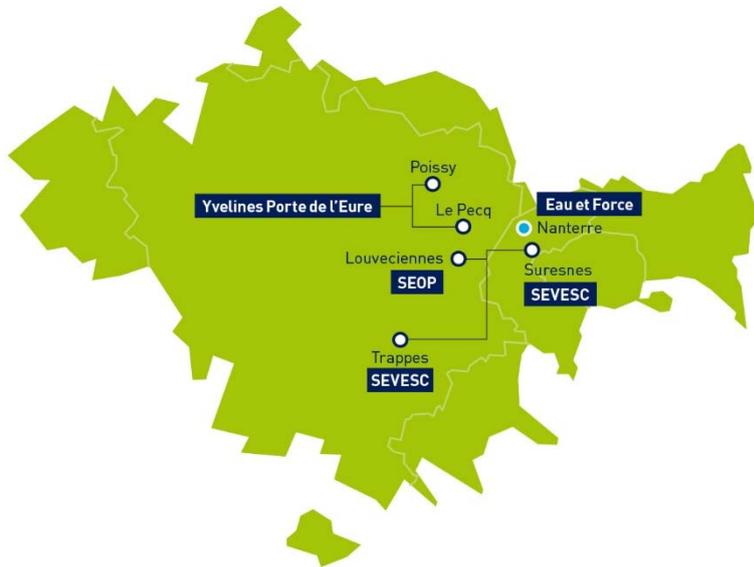
- SUEZ avec deux implantations administratives majeures à Nanterre et au Pecq,
- SEVESC (Société des Eaux de Versailles et de Saint-Cloud) dont le siège est à Trappes,
- SEOP (Société des Eaux de l'Ouest Parisien) dont le siège est à Louveciennes.

La vocation de ses 700 collaborateurs est d'apporter à ses clients des Hauts-de-Seine, des Yvelines de l'Eure et du Val d'Oise un service de proximité, réactif et efficace, 7j/7 et 24h/24.

Notre ambition : contribuer à l'innovation du service de l'eau et de l'assainissement, en proposant aux collectivités des solutions sur mesure. L'entreprise régionale Paris Seine Ouest est ainsi la première à avoir mis en place des solutions de pilotage des réseaux intelligents ou encore degrés bleus, solution de récupération de la chaleur des eaux usées pour chauffer des bâtiments.



### 5.1.2 Nos implantations



#### L'ER en chiffres :

4 départements desservis  
 15 sites d'embauche  
 700 employés environ  
 212 600 clients eau  
 341 980 clients assainissement  
 42 contrats eau  
 49 contrats assainissement  
 3827 km de réseaux eau  
 3781 km de réseaux assainissement

### 5.1.3 Nos moyens logistiques

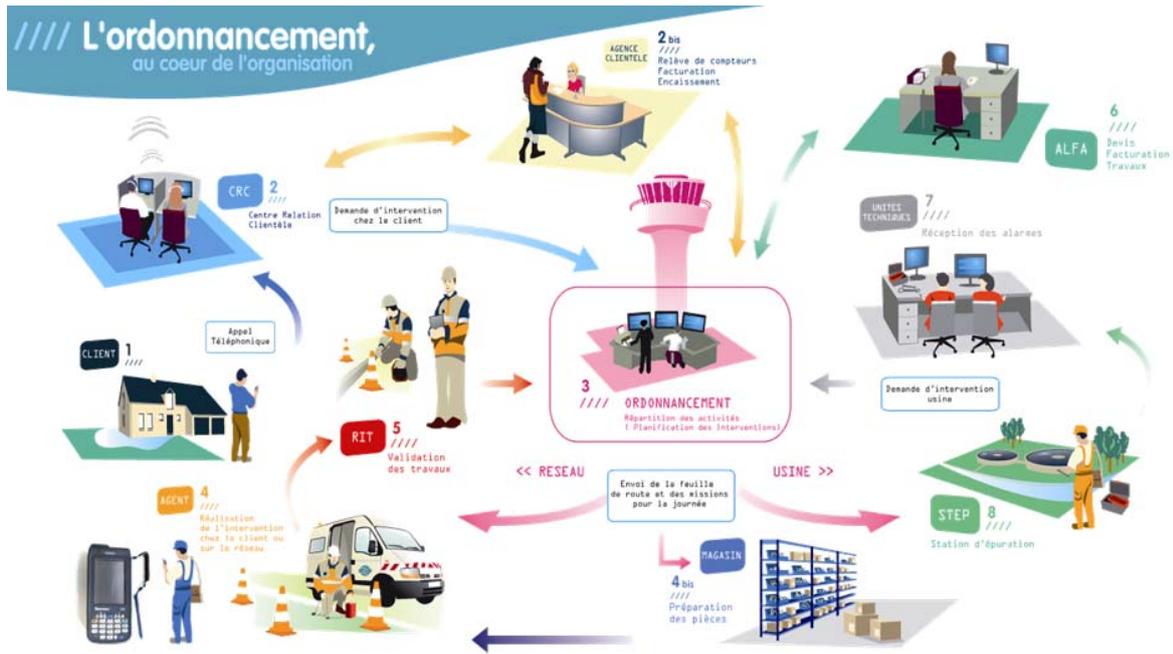
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générées par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le cœur du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

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



L'ordonnancement travaille en lien avec le magasin principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

### 5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

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

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

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

Etre le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France

Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance

Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

### 5.2.2 La gestion des courriers

Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres de Relations Clients afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec SUEZ Eau France

### 5.2.3 Le site internet et l'information client

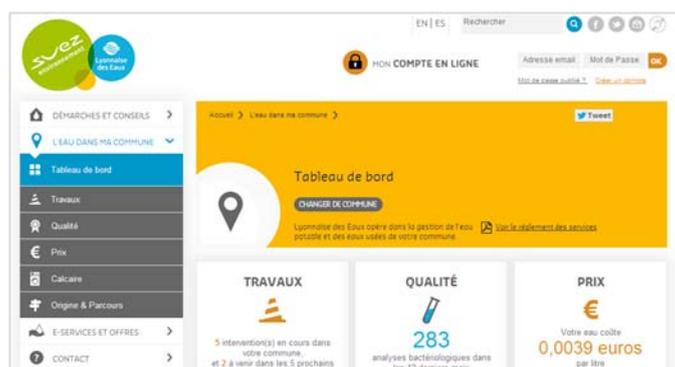
Le site internet [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr) accueille plus de 150 000 visiteurs uniques chaque mois. Il a été élu site de l'année 2015 dans la catégorie Entreprises d'utilité publique. Il a récolté la plus haute moyenne avec 8,25/10 pour le design, la navigation et le contenu proposé.



Son conseiller virtuel, Olivier, a reçu la médaille d'argent du concours des conseillers virtuels, « Mister Client 2015 », au Salon Stratégie Client. Il a été évalué avec une trentaine d'autres conseillers virtuels, selon plusieurs critères comme la facilité d'utilisation, la qualité et la pertinence des réponses apportées et la simplicité d'accès.

Le site [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr), accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- l'eau dans leur commune : qualité, travaux en cours et pour les 5 prochains jours, prix, parcours de l'eau etc.



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

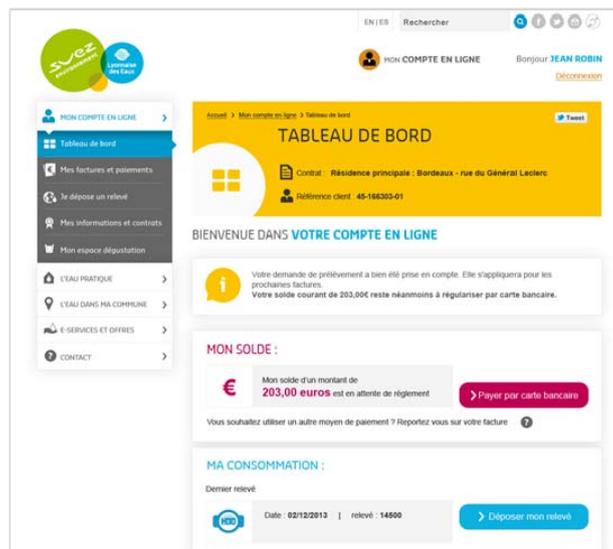


« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- une gestion autonome de leur contrat
  - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
  - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
  - visualisation historique des paiements,
  - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).
- la réalisation en ligne de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription à l'e-facture.

**Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :**

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à plus de 50 000 utilisateurs chaque mois. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le Chat : un canal particulièrement innovant qui propose une conversation directe en ligne avec un conseiller clientèle,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.



### 5.2.4 L'entité de gestion client

Les Agences Gestion Clients (AGC) sont en charge :

- de la facturation ;
- de l'encaissement ;
- du recouvrement amiable et contentieux.

## 5.3 Notre système de management

### NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

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

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

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

### NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



### NOTRE ORGANISATION

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

### NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

### NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donné les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification



## 5.4 Notre démarche développement durable

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

Dès 2006, 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.com](http://www.lyonnaise-des-eaux.com) notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets



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

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

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président de l'Académie de l'Eau.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. A l'occasion de la deuxième édition de l'appel à projets (2015 / 2016), 80 porteurs de projets se sont mobilisés.

Par ailleurs, depuis 2006, 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 été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :

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

## Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1 Agir en employeur responsable : 3-
- 2 Dialoguer avec toutes nos parties prenantes externes : 4-
- 3 Ouvrir la gouvernance de l'entreprise : 3+
- 4 Garantir la place centrale de l'éthique : 3-

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

- 5 Éviter de gaspiller l'eau : 3+
- 6 Restaurer le bon état écologique et développer la biodiversité : 3
- 7 Pérenniser l'excellence de la qualité de l'eau potable produite et distribuée : 3
- 8 Réduire les émissions de gaz à effet de serre : 3-

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

- 9 Intégrer la performance environnementale dans la rémunération et partager la valeur créée : 3-
- 10 Améliorer la satisfaction de nos clients consommateurs : 3
- 11 Faciliter l'accès à l'eau pour tous : 3
- 12 Déployer une politique « achats responsables » : 2

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

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

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

Engagement n°1

Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030

Engagement n° 2

Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020

Engagement n° 3

Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020

Engagement n° 4

Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020

Engagement n° 5

Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique

Engagement n° 6

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

Engagement n° 7

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

Engagement n° 8

Adopter en 2016 un prix interne du carbone

Engagement n°9  
Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone

Engagement n°10  
S'engager en faveur de l'économie circulaire

Engagement n°11  
Contribuer à la sensibilisation des solutions climat

Engagement n°12  
Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

### **5.4.1 Des exemples d'application**

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

- Mise en place de plans de préservation de la ressource
- Programme de protection des captages, offre « bassin versant » sur les pollutions diffuses
- Participation à des opérations coordonnées autour de la protection des bassins versants
- Gestion différenciée des espaces verts type « zéro phyto » (champs captants, installations gérées par Lyonnaise des Eaux...)

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

- Exemples de gestion de crise lors d'aléas climatiques (sécheresse, inondations, tempête...)

#### **LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE**

- Amélioration des rendements : gestion patrimoniale des réseaux, technologies de recherche de fuite
- Maîtrise des consommations : télérelève, pack pro, Dolce Ô
- Récupération des eaux pluviales
- Réutilisation des eaux usées

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

- Suivi des impacts des rejets sur le milieu : programmes de suivi, stations SIRENE
- Suivi de la qualité du littoral et gestion des eaux de baignade
- Plans d'action pour la protection de la biodiversité locale
- Partenariats locaux avec des associations de protection de l'environnement
- Technologies d'épuration alternatives (ex : Zones Libellule)

#### **PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET**

- Observatoires du goût
- Opération robinets-fontaine dans les écoles,
- Action de communication à destination du grand public (partenariats avec des établissements scolaires, ...)

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

- Mise en place d'une certification ISO 14001
- Mise en place de « chantiers verts », démarche HQE
- Participation à l'élaboration d'un Agenda 21
- Participation à l'élaboration d'un Plan Climat
- Réalisation d'un « Bilan carbone » ou d'une « analyse du cycle de vie »
- Projets « énergies renouvelables » : Degrés bleus, méthanisation, opérations d'accompagnement (micro turbines, photovoltaïque, ...)
- Réflexion sur la création d'un éco-quartier,
- Politique véhicules propres, Eloge, participation à un plan de déplacement urbain, plan de déplacement d'entreprise du Centre Régional
- Contrats achats intégrant des clauses environnementales

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

- Participation à un Fond Solidarité Logement et montant des abandons de créances

- Existence d'une personne dédiée aux relations avec les personnes en situation de précarité
- Collaboration avec des instances sociales de type CCAS
- Partenariats avec des structures de médiation, associations de consommateurs
- Actions en partenariat avec les bailleurs sociaux
- Opérations de sensibilisation à la maîtrise des consommations, notamment dans les quartiers en difficulté
- Opérations de mécénat (Aquassistance, ...)

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

- Collaboration avec les Pôles emploi : plateforme de vocation, recrutement par simulation, participation à des Forum Emploi, aide à la création entreprise
- Politique de contrats en alternance, participation à des filières de formation professionnelle
- Collaboration avec les structures d'insertion sociales et économiques locales : Maison de l'emploi, Missions locales, PLIE , club FACE
- Politique de sous-traitance au secteur protégé

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

- Application en interne de l'accord handicap, réflexion sur promotion de la diversité (égalité F/H, séniors, ...), actions de lutte contre les discriminations à l'embauche : jeunes des quartiers, handicapés, etc..
- Baromètre social, dialogue social
- Bilan des actions de formation professionnelle dédiées aux salariés du Centre

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

- Bilans des actions de sensibilisation (Chemins de l'eau, Semaine du développement durable, ...), programmes pédagogiques engagés avec les écoles, visites des installations,
- Partenariats avec des associations locales de protection de l'environnement en matière de sensibilisation des publics internes ou externes au Centre

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

- Améliorations réalisées dans le contenu et la présentation des RAD
- Introduction des indicateurs de performance requis par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du « rapport du Maire »

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

- Participation d'élus locaux au Club Eau +
- Participation aux CCSPL ou autres instances (Comités d'usagers, comités de gouvernance ...)
- Participation à des réunions publiques
- Existence d'une structure créée par Lyonnaise des Eaux permettant le débat avec les « parties prenantes » locales

## **LES INDICATEURS DEVELOPPEMENT DURABLE**

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

- Part des volumes prélevés issus de captages avec procédures de périmètres de protection achevées (domaine privé et délégué)
- Nombre de conventions spéciales de déversement avec les industriels

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

- Nombre d'interruptions de service pour cause de sécheresse

### **LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE**

- Rendement des réseaux de distribution d'eau potable
- Population pour laquelle un service de télérelève est en place

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

- Certificat ISO 9001 ou ISO 14001
- Nombre de sites couverts par un certificat ISO 14001
- Nombre de stations d'épuration pour lesquelles a été mis en place un dispositif de suivi de l'impact des rejets

- Nombre de plaintes ou PV pour cause de gêne environnementale avec poursuite

#### **PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET**

- Pourcentage de clients déclarant boire régulièrement ou occasionnellement de l'eau du robinet (si disponible localement)
- Population concernée par un observatoire du goût

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

- Quantité de gaz à effet de serre émise par les véhicules utilisés par l'entreprise
- Quantité de gaz à effet de serre émise par le service (si Bilan Carbone)
- Nombre de sites construits ou rénovés suivant la démarche HQE
- Consommation d'électricité pour les activités de production d'eau potable (Wh/m3)
- Consommation d'électricité pour les activités de traitement des eaux usées (Wh/m3)

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

- Nombre de dossiers soumis et acceptés sur le périmètre du contrat dans le cadre du Fonds Solidarité Logement
- Montant des abandons de créances alloués sur le périmètre du contrat
- Nombre de jours de bénévolat des membres d'Aquassistance

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

- Nombre de contrats en alternance passés avec les établissements scolaires
- Pourcentage de personnes handicapées / effectif assujetti
- Montant des achats confiés à des entreprises du secteur protégé et adapté

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

- Taux de fréquence des accidents du travail
- Taux de gravité des accidents du travail
- Nombre de salariés sensibilisés à ce jour au développement durable
- Part de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle
- Taux de femmes dans l'encadrement

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

- Nombre d'enfants et d'adultes sensibilisés aux questions de l'eau
- Nombre de partenariats locaux avec des associations

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

- Pourcentage des indicateurs requis par le décret du 2 mai 2007 renseignés avec une fiabilité « A »  
(cf texte de l'arrêté du 2 mai 2007)

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

- Nombre de partenariats en vigueur avec des associations locales de consommateurs ou environnementales
- Nombre de réunions publiques tenues au cours de l'année

### 5.4.2 Agir en faveur de la biodiversité

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

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



Concrètement, cela se matérialise notamment par la mise à disposition de ses experts et de leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. A Flins-Aubergenville par exemple, SUEZ – Eau France a ouvert une partie de son site au public après plus de deux ans d'Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) menés en collaboration avec Croix-Rouge insertion – IDEMU. Près de 40 salariés en insertion ont contribué à la remise en état des espaces verts du site ; un projet qui s'est clos par l'ouverture au public du « Chemin de l'Eau », véritable parcours de randonnée pédestre créant une continuité avec les liaisons douces environnantes et s'inscrivant parfaitement dans la trame verte et bleue du territoire.

De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction de l'Ingénierie Environnementale permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.

## 5.5 Nos offres innovantes

### 5.5.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.



Le centre VISIO permet d'obtenir une vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

6 centres VISIO ouverts à fin 2015 : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34).



### 5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs...), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage " intelligent " .

**Influx®** constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

**Aquadvanced Hydraulique® et Aquadvanced Qualité®** sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

**Aquadvanced Energie® et Aquadvanced forage®** sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine ressource.

## 5.6 Nos actions de communication

### 5.6.1 Les actions de communications pour votre Entreprise Régionale

#### La pédagogie

SUEZ – Eau France attache une attention particulière à la sensibilisation du public, notamment scolaire, au cycle de l'eau, à la protection de l'environnement et à la qualité et la composition de l'eau du robinet. Cela se concrétise au travers de diverses animations que nous proposons tout au long de l'année.

➤ **Visite de la Coulée Verte, au Pecq.**

La Coulée Verte offre une promenade dédiée au cycle de l'eau et à la biodiversité en bord de Seine. Il s'agit d'un espace aménagé tel un parcours pédagogique sur le site de production d'eau potable du Pecq-Croissy. Les visites, gratuites, sont guidées et mobilisent, d'une part, des experts de SUEZ pour expliquer les techniques de production de l'eau potable et sa qualité, et d'autre part, nos partenaires associatifs tels la Ligue de Protection des Oiseaux. **En 2015, 493 écoliers et particuliers individuels ont été accueillis sur la Coulée verte.**



➤ **Visites de stations d'épuration**

Les visites de stations d'épuration des eaux usées constituent pour les écoles un excellent outil pédagogique pour appréhender les enjeux de la préservation de l'environnement et notamment les gestes respectueux du cadre de vie : que ne doit-on pas rejeter dans l'évier ? Quel est l'impact de la qualité des cours d'eau sur la vie aquatique ? Là encore, les visites sont effectuées gratuitement, sur inscription pour les scolaires et à l'occasion de Journées Portes Ouvertes pour le grand public, dans le respect des règles strictes de sécurité. **En 2015, 425 élèves et particuliers ont visité une station d'épuration, guidés par notre animatrice pédagogique.**

➤ **Interventions dans les écoles**

A la demande des enseignants, SUEZ intervient dans les classes pour exposer les grands principes du cycle naturel et domestique de l'eau aux enfants. Ces interventions sont assurées par notre animatrice pédagogique, gratuitement et sur inscription. Il peut également s'agir de « tour de l'école » pour présenter les installations ayant un rapport avec l'eau dans l'environnement proche de l'école (bouche à clé, bouches d'égout, etc.), ou de sensibilisation aux éco-gestes. A Rambouillet, un club des goûteurs d'eau est animé avec une classe de CM1 de l'école Foch-Gambetta (25 élèves). **En 2015, 760 écoliers ont bénéficié d'une intervention en classe de notre part.**



#### Les partenariats

L'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest entend marquer son partenariat auprès des collectivités pour les soutenir dans la réalisation d'événements véhiculant les mêmes valeurs que l'entreprise. Il s'agit pour la majorité d'entre eux :

- d'événements sportifs avec la présence d'une rampe à eau, permettant de conjuguer sport et santé,

- d'événements environnementaux tels que les semaines du Développement Durable, les matinées éco-citoyennes, etc. A ce titre, nous animons un bar à eau afin de sensibiliser le public aux bienfaits de l'eau du robinet et à sa composition, par le biais d'une dégustation « à l'aveugle »,
- d'événements solidaires afin de venir en aide à des associations menant des actions d'intérêt général.



**En 2015, sur tout le périmètre de l'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest, 3 450 particuliers ont été rencontrés et sensibilisés dans le cadre de nos partenariats.**

### La Responsabilité Sociétale et Environnementale

La Responsabilité Sociétale et Environnementale est devenue ces dernières années un enjeu majeur pour les entreprises. Pour SUEZ, la mise en place d'actions en la matière n'est pas nouvelle, mais s'accroît d'année en année.

L'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest en est un exemple concret puisqu'elle s'attache à développer ses actions dans le domaine de l'insertion, de l'emploi et de la précarité.

### L'insertion

Durant deux ans et demi, SUEZ a mené un partenariat avec Croix-Rouge insertion – IDEMU au cours duquel, 40 salariés en insertion ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé et d'une formation liée à l'entretien des espaces verts. Cet Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) s'est déroulé, pour la partie pratique, sur le site de production d'eau potable de Flins-Aubergenville, que SUEZ avait mis à disposition des salariés pour leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles. **A la fin de la première année, le taux de retour à l'emploi des bénéficiaires de ce projet s'élevait à 71%.**



Retrouvez la vidéo de présentation de ce chantier d'insertion sur Youtube : « C responsable – Episode Les jardiniers de l'eau » ou <https://www.youtube.com/watch?v=CLajEYMXnUY>

### L'emploi

SUEZ est avant tout un employeur local. L'entreprise agit en ce sens en étant partenaire de divers programmes pour faciliter l'accès à l'emploi. L'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest est notamment partenaire de l'Ecole de la 2<sup>e</sup> Chance dans les Yvelines et les Hauts-de-Seine, parraine des jeunes dans le cadre de l'opération « Job Academy » lancée en collaboration avec FACE Paris (Fondation Agir Contre l'Exclusion) ou encore contribue au dispositif « 100 chances, 100 emplois ». L'entreprise recrute également des emplois d'avenir dans le cadre de missions spécifiques, comme c'est le cas aux Mureaux pour lutter contre la précarité.



L'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest participe également à la formation de ses salariés avec des partenaires extérieurs spécialisés. En l'occurrence, **en 2015, SUEZ a proposé à des agents une mise**

à niveau à la langue française afin de les accompagner dans leur évolution professionnelle. Cette formation de 2 heures / semaine était dispensée par l'association « Paroles Voyageuses ».

Retrouvez la vidéo de présentation de l'opération « Paroles Voyageuses » sur Youtube : « C responsable – Episode Paroles Voyageuses » ou <https://www.youtube.com/watch?v=2Ph4mP1NJ10>

### La précarité

Enfin, sur le volet de la précarité, SUEZ a choisi de nouer un partenariat actif avec le réseau national des PIMMS (Point Information Médiation Multi-Services) pour gérer au mieux et le plus en amont possible les difficultés de paiement de certains usagers en difficulté.

L'Entreprise Régionale Paris Seine Ouest est partenaire du PIMMS des Mureaux et du PSP (Point Services aux Particuliers) de Trappes.



### 5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France

Du 30 novembre au 11 décembre 2015 s'est tenue la COP 21 qui a réuni plus de 196 Etats signataires pour parvenir à un accord majeur permettant de lutter efficacement contre le dérèglement climatique.

Pour les salariés de SUEZ qui travaillent au quotidien à la mise en place de solutions pour limiter les impacts sur le climat et préserver les ressources naturelles comme l'eau, la COP 21 a été une formidable opportunité pour sensibiliser le grand public aux enjeux environnementaux et obtenir des engagements clairs des Etats. Pour les parties prenantes de SUEZ, la protection de la ressource est une question de premier ordre. De nombreuses réalisations innovantes et respectueuses de l'environnement concrétisent cette prise de conscience ».

Retrouvez sur notre site <http://www.suez-environnement.fr> les innovations de SUEZ mises à l'honneur pour la COP21.



# 6 | glossaire





## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

- **Abandon de créance**  
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fonds de Solidarité Logement.
- **Abonné (ou client)**  
Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation). L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).
- **Abonné domestique ou assimilé**  
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**  
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).
- **Accessoire**  
Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.
- **Appareil de fontainerie**  
Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.
- **Autorité organisatrice**  
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

### B

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

### C

- **Certification ISO 9001**  
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**  
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**  
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**  
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchement direct pour les consommateurs.
- **Conduite principale**  
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchement direct pour les consommateurs).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**  
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et d'émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**  
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Compteur**  
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

## D

---

- **Débitmètre**  
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).
- **Détendeur**  
Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.
- **Disconnecteur**  
Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

## E

---

- **Échantillon**  
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Émetteur**  
Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

## H

---

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

- **Habitant desservi**

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

---

I

---

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$ .  
L'unité est en  $\text{m}^3/\text{km}/\text{j}$

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$   
ou  $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$ . 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  $\text{m}^3/\text{km}/\text{j}$ .

---

L

---

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

---

M

---

- **Montant des impayés au 31 décembre de l'année N**

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

---

N

---

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

---

P

---

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)  
L'unité est en %.

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

## S

---

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

## V

---

- **Vanne**  
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**  
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**  
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les points hauts du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé**  
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**  
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé**  
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté**  
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé**  
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**  
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé**  
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit**  
Le volume produit correspond au volume prélevé duquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production**  
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau**  
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**  
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

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

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

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**

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

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

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

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

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

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

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

### 2. Indicateurs de performance

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

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

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

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

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

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

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

#### **• 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 plans des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

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

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

#### **Partie A : plan des réseaux (15 points)**

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

#### **Partie B : inventaire des réseaux (30 points)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

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

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

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

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

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

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



# 7 | annexes





## 7.1 Synthèse réglementaire

### SOMMAIRE

#### REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT ENVIRONNEMENT

- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

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

##### ❖ TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EUROPEENNES « MARCHES PUBLICS » ET « CONCESSIONS »

##### > Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics

L'ordonnance du 23 juillet 2015, publiée au Journal officiel du 24 juillet, procède à une refonte des dispositions régissant les marchés publics et les contrats de partenariat.

Elle entrera en vigueur au plus tard le 1er avril 2016, et devra être précisée par des décrets d'application.

Cette ordonnance a pour vocation de transposer les directives n°2014/24/UE et 2014/25/ du 26 février 2014 relatives, respectivement, aux marchés publics et aux marchés des entités opérant dans les « secteurs spéciaux » (eau, énergie, transports et services postaux). Elle simplifie également le droit applicable en matière de marchés publics et de contrats de partenariat, aujourd'hui contenu dans divers textes, dont principalement le Code des marchés publics, l'ordonnance du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au Code des marchés publics, l'ordonnance du 17 juin 2004 sur les contrats de partenariat et leurs décrets d'application.

#### I. Redéfinition organique

L'ordonnance opère une simplification en appliquant un même texte pour tous les « acheteurs ». Cette notion aligne la définition des pouvoirs adjudicateurs en droit interne sur celle de droit européen, de sorte à mettre fin à la situation dans laquelle un marché pouvait être un marché public au sens des directives sans pour autant être soumis au Code des marchés publics. Elle vise :

Les pouvoirs adjudicateurs, à savoir les personnes morales de droit public, les personnes morales de droit privé qui ont été créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial (dont soit l'activité est financée majoritairement par un pouvoir adjudicateur ; soit la gestion est soumise à un contrôle par un pouvoir adjudicateur ; soit l'organe d'administration, de direction ou de surveillance est composé de membres dont plus de la moitié sont désignés par un pouvoir adjudicateur) et les organismes de droit privé dotés de la personnalité juridique constitués par des pouvoirs adjudicateurs en vue de réaliser certaines activités en commun ;

Les entités adjudicatrices, à savoir les pouvoirs adjudicateurs qui exercent une des activités d'opérateur de réseaux; lorsqu'elles ne sont pas des pouvoirs adjudicateurs, les entreprises publiques qui exercent une activités d'opérateur de réseaux; lorsqu'ils ne sont pas des pouvoirs adjudicateurs ou des entreprises publiques, les organismes de droit privé qui bénéficient, en vertu d'une disposition légalement prise, de droits spéciaux ou exclusifs ayant pour effet de leur réserver l'exercice d'une activité d'opérateur de réseaux

- Mais aussi les structures complètement privées, qui n'entreraient pas dans la définition d'un « pouvoir adjudicateur », qui bénéficieraient d'une subvention à plus de 50 % émanant précisément d'une structure soumise aux règles applicables en matière de marchés publics.

L'ordonnance précise que ces différentes entités seront soumises à des principes juridiques communs.

Le texte reprend également des exceptions prévues par les directives européennes relatives aux quasi-régies (« *in-house* ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.

## **II Redéfinition matérielle**

Tout d'abord, les « marchés publics » comprennent désormais, en tant que catégorie juridique, les marchés et les accords-cadres. Par ailleurs, les anciens « contrats de partenariat » deviennent des « marchés de partenariat » et, ce faisant, des marchés publics (ce qu'ils étaient déjà au regard du droit de l'Union européenne). Conséquence pratique, il devrait par exemple être possible d'avoir recours aux accords-cadres pour les marchés de partenariat.

Par ailleurs, tous les marchés publics passés par des personnes morales de droit public sont qualifiés de « contrats administratifs ». Il n'est donc plus nécessaire de se référer aux critères dégagés par la jurisprudence pour déterminer la nature des marchés passés par les établissements publics à caractère industriel et commercial et les personnes publiques *sui generis* (groupements d'intérêt public, Banque de France notamment).

## **III Principales innovations**

### **• Procédures**

La procédure de droit commun était jusqu'alors la procédure d'appel d'offre, qui n'autorisait pas la négociation. L'ordonnance du 23 juillet 2015 prévoit pour sa part d'assouplir les conditions de recours à la « procédure concurrentielle avec négociation » (article 42), qui correspond aux anciens marchés négociés avec publicité et mise en concurrence. Ces dernières seront précisées par le décret d'application.

Le concours de maîtrise d'œuvre n'est plus une procédure à part entière mais un simple mode de sélection (articles 8 et 42). L'ordonnance ne précise pas en revanche de quelle procédure il relèvera.

### **• Obligation de recourir à une évaluation préalable**

L'article 40 de l'ordonnance prévoit qu'au-delà d'un seuil qui sera fixé par voie réglementaire, les marchés d'un certain montant seront soumis, avant le lancement de la procédure, à une évaluation « *ayant pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* ».

### **• Obligation de dématérialisation**

La dématérialisation de l'ensemble des procédures en cas de dépassement du seuil européen est prévue à l'horizon 2018. Elle s'accompagnera de la création de formulaires d'avis de publicité simplifiés, standardisés et entièrement électroniques.

### **• Recours étendu aux groupements de commande et centrales d'achat**

L'ordonnance prévoit que le groupement de commandes pourra être constitué avec des pouvoirs adjudicateurs ou des entités adjudicatrices d'autres Etats membres de l'Union européenne, à condition que ce choix n'ait pas été fait dans le but de se soustraire à l'application de dispositions nationales qui intéressent l'ordre public.

De même, elle étend le recours à des centrales d'achat situées dans un autre Etat membre de l'Union européenne.

### **• Modification des conditions de recours aux marchés de partenariat**

Les conditions de recours aux marchés de partenariat sont modifiées :

- jusqu'ici, le recours au contrat de partenariat devait être justifié par l'urgence, la complexité technique, juridique ou financière du projet, ou l'efficacité économique (le contrat de partenariat doit présenter un bilan entre les avantages et les inconvénients plus favorable que les autres contrats de la commande publique) ;
- l'ordonnance « *Marchés* » supprime les conditions d'urgence et de complexité et ne conserve que le critère du bilan, assorti d'une condition de seuil qui sera fixé par le décret d'application.

L'évaluation préalable et l'étude de soutenabilité financière demeurent de mise.

- **Généralisation de l'allotissement**

L'article 32 de l'ordonnance consacre une obligation générale d'allotissement, alors qu'actuellement les entités soumises à l'ordonnance du 6 juin 2005 ne sont pas soumises à une telle obligation. Cette mesure a pour objectif de faciliter l'accès des PME à la commande publique.

Parallèlement, l'ordonnance revient sur l'interdiction de faire des « enchères » : désormais, il sera possible aux soumissionnaires de "*présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus*".

L'obligation d'allotir est également quelque peu relativisée par la consécration des marchés globaux.

- **Limitation de la sous-traitance**

La sous-traitance peut désormais être limitée par le pouvoir adjudicateur quant à son étendue alors qu'en l'état du droit, seule la sous-traitance totale est interdite.

En outre, le pouvoir adjudicateur a la possibilité « *d'exiger que certaines tâches essentielles [du marché] soient effectuées directement par le titulaire* » et non par le sous-traitant (article 62).

Enfin, des dispositions particulières sont prévues en cas de montant anormalement bas des prestations sous-traitées :

- lorsque le montant des prestations sous-traitées semble anormalement bas, l'acheteur doit en effet exiger que l'opérateur économique lui fournisse des précisions et justifications sur le montant de ces prestations ;
- si, après vérification des justifications fournies par l'opérateur économique, l'acheteur établit que le montant des prestations sous-traitées est anormalement bas, il doit rejeter l'offre lorsque la demande de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre, ou ne doit pas accepter le sous-traitant proposé lorsque la demande de sous-traitance est présentée après le dépôt de l'offre, dans des conditions fixées par voie réglementaire.

- **Clause d'indemnisation**

L'une des nouveautés remarquables de la réforme concerne les modalités d'indemnisation en cas de remise en cause judiciaire du contrat. Ces modalités peuvent désormais faire l'objet d'une clause particulière réputée divisible. La clause peut ainsi servir de fondement à l'indemnisation même si le contrat est annulé. L'indemnisation comprend « *les dépenses engagées conformément au contrat* » dont, et c'est une nouveauté, les frais financiers, à condition que soient mentionnées dans les annexes du marché les clauses liant le titulaire aux établissements bancaires.

### > **Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession**

Publiée le 29 janvier 2016 et suivie de près par son décret d'application, l'ordonnance « *Concessions* » transpose fidèlement la directive européenne 2014/23/UE du 26 février 2014.

Comme l'ordonnance « *Marchés* », l'ordonnance « *Concessions* » poursuit des objectifs de simplification et d'unification, en intégrant dans son champ d'application les concessions de service, exclues du champ d'application des directives de 2004. Il est ainsi mis fin à la dualité existante entre les concessions de travaux, règlementées par l'ordonnance du 15 juillet 2009, et les délégations de service public (DSP), régies par la loi Sapin. Ces dernières deviennent une sous-catégorie des nouveaux contrats de concession, la notion de concession de services étant plus large que la DSP. Toutefois, les délégations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « *Concessions* » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« *in-house* ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.

L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « *Concessions* ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraîne pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats. En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « *Sapin* ».

## **I Aspects procéduraux**

### **• Les éléments de continuité avec la loi « *Sapin* »**

L'ordonnance et le décret « *Concessions* » reprennent en majeure partie les éléments procéduraux prévus par la loi « *Sapin* ». Les consultations préalables de la Commission des services publics locaux, et, le cas échéant, du Comité mixte paritaire, sont toujours de mise, de même que la délibération préalable sur le choix du mode de gestion. L'intervention de la Commission Sapin, prévue par l'article L.1411-5 du CGCT, demeure identique, celle-ci étant compétente pour :

- ouvrir les plis ;
- examiner les candidatures ;
- dresser la liste des candidats admis à présenter une offre ;
- établir un rapport présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- émettre un avis sur les offres analysées ;

Enfin, à l'issue des négociations, l'obligation de saisine de l'assemblée délibérante par l'exécutif est maintenue. Ce dernier lui transmet un rapport exposant les motifs de son choix, et l'assemblée se prononce sur le choix du concessionnaire. La seule différence est que le président de la commission a désormais la faculté d'inviter le comptable de la collectivité et un représentant du ministre chargé de la concurrence, alors qu'il s'agissait auparavant d'une obligation.

### **• Les dispositions nouvelles**

L'ordonnance et le décret « *Concessions* » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».

Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné :

- La procédure formalisée s'applique aux contrats d'un montant global HT supérieur ou égal à 5 225 000 euros ;
- La procédure simplifiée s'applique :
  - . aux contrats d'un montant global HT inférieur au seuil européen de 5 225 000 euros ;
  - . quel que soit leur montant, aux concessions passées dans certains secteurs spéciaux dont l'eau potable ;

S'agissant des concessions relatives au service public de l'assainissement, la procédure simplifiée s'appliquera pour les concessions passées par une entité adjudicatrice exerçant une activité de réseau liée au service d'eau potable. Dans les autres cas de figure, la procédure sera à déterminer en fonction de la valeur globale de la convention.

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

- la mise en place de délais minimaux pour la réception des candidatures et des offres ;
- une publication hiérarchisée des critères d'attribution ;
- l'information motivée des candidats et soumissionnaires non retenus ;
- une publicité européenne obligatoire au début et à l'issue de la procédure.

En ce qui concerne les négociations, elles restent librement organisées par la commune. Leurs modalités doivent toutefois être précisées dans le document de consultation.

## **II Eléments liés à l'exécution du contrat**

### **• Durée**

L'ordonnance « *Concessions* » reprend une formule très proche du droit en vigueur, puisqu'elle dispose simplement que « *les contrats de concessions sont limités dans leur durée* » et que celle-ci « *est déterminée par l'autorité concédante en fonction de la nature et du montant des prestations ou des investissements demandés au concessionnaire* ».

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée de supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement. De même, en matière d'eau potable et d'assainissement, l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

### **• Modifications du contrat en cours d'exécution (possibilité de procéder par avenant)**

Le décret « *Concessions* » prévoit les cas de figures dans lesquels un contrat pourra être modifié par avenant.

De manière synthétique, il peut être signalé que les modifications non substantielles du contrat sont autorisées, étant précisé que les augmentations, le cas échéant cumulées, inférieures à 10% du montant du contrat et à 5 225 000 euros HT ne sont jamais substantielles.

Des augmentations de 50% *maximum* par avenant sont également autorisées dans des cas exceptionnels (sujétions imprévues et services ou travaux supplémentaires).

Le contrat peut en outre prévoir, dès l'origine et sans limitation de montant, sous la forme de clauses de réexamen claires et précises, des modifications à venir.

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou dans les cas où le nouveau cocontractant dispose des capacités nécessaires initialement demandées.

### **• Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation**

En cas d'annulation, résiliation ou résolution de la convention par le juge, l'ordonnance prévoit que le concessionnaire pourra prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'autorité concédante, y compris les frais liés au financement du contrat.

### **• Occupation du domaine public**

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

## **❖ NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE**

**> Décret n° 2015-1163 du 17 septembre 2015 modifiant certains seuils relatifs aux marchés publics**

**> Décret n°2015-1904 du 30 décembre 2015 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique**

Deux décrets sont venus modifier respectivement les seuils de dispense de procédure (marchés de gré à gré) et ceux au-delà desquels s'applique la procédure formalisée :

- A compter du 1<sup>er</sup> octobre 2015, le seuil de dispense de procédure est relevé de 15 000 euros à 25 000 euros.
- A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, les seuils de procédure formalisée des marchés publics sont relevés à :
  - . 135 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
  - . 209 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
  - . 418 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité.
  - . 5 225 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concessions.

**❖ PUBLICATION DU DOCUMENT UNIQUE DE MARCHE EUROPEEN**

**> Règlement UE n°2016/7 du 5 janvier 2016 établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen**

Le document unique de marché européen (DUME), prévu à l'article 59 de la directive « marchés publics » (directive 2014/24/UE) a été publié au JOUE le 6 janvier 2016. Il est entré en vigueur le 26 janvier 2016, et devra être utilisé par tous les Etats membres à compter de la date d'entrée en vigueur du texte transposant la directive « marchés publics ».

Le DUME a pour but de faciliter la phase de candidature pour les entreprises, notamment en supprimant l'obligation de produire un nombre important de certificats ou autres documents relatifs aux critères d'exclusion et de sélection des marchés publics. Ces derniers sont remplacés par une déclaration sur l'honneur présentée selon un formulaire type. Le DUME sera également réutilisable à l'occasion d'autres consultations, à la condition toutefois que les informations initialement fournies demeurent exactes et pertinentes.

On notera que lorsque les marchés sont divisés en lots et que les critères de sélection varient selon les lots, un DUME devrait être rempli pour chaque lot (ou pour chaque groupe de lots partageant les mêmes critères de sélection).

**❖ RESPECT DE L'OBLIGATION D'EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES : INSCRIPTION D'UN PLAN DE MAINTIEN DANS L'ENTREPRISE LORSQUE CETTE OBLIGATION EST ACQUITTEE VIA UN ACCORD DE BRANCHE**

**> Décret n° 2014-1386 du 20 novembre 2014 relatif à la mise en œuvre de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés par l'application d'un accord mentionné à l'article L. 5212-8 du code du travail**

Les candidats aux marchés publics ainsi qu'aux contrats de délégation de service public doivent être en règle avec leurs obligations en matière d'emploi des travailleurs handicapés.

Tout employeur occupant au moins 20 salariés depuis plus de 3 ans est tenu d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans une proportion de 6 % de l'effectif total de l'entreprise. Les établissements ne remplissant pas ou que partiellement cette obligation doivent s'acquitter d'une contribution à l'Agefiph. Cette obligation impacte la capacité des entreprises à se porter candidats aux contrats de la commande publique.

En vertu de l'article L. 5212-8 du code du travail, les employeurs peuvent s'acquitter de leur obligation d'emploi de travailleurs handicapés en mettant en œuvre un accord de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement en faveur des travailleurs handicapés. Ces accords sont agréés par l'autorité

administrative. Afin d'être exonératoires, ils doivent prévoir un programme annuel ou pluriannuel comportant impérativement un plan d'embauche en milieu ordinaire.

Afin de développer les démarches préventives contre le risque de désinsertion professionnelle des salariés handicapés, le décret du 20 novembre 2014 rend obligatoire l'inscription d'un plan de maintien dans l'entreprise au sein des accords agréés au titre de l'obligation d'emploi.

Le décret est applicable aux accords mentionnés à de l'article L. 5212-8 du code du travail et signés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

## **DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**

---

### **❖ RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS**

#### **> Cour d'appel de Paris, 17 septembre 2015, 14/08661**

A l'occasion d'un litige opposant un père de famille au distributeur d'eau Veolia, la Cour d'appel de Paris a indiqué que le délégataire du service public de l'eau est toujours responsable de la qualité de l'eau, celle-ci étant une obligation de résultat et non de moyens. En cas de manquement à ses obligations, le délégataire est chargé de la réparation des dommages causés ; aussi Veolia a-t-elle été condamnée à indemniser l'utilisateur au titre du préjudice de jouissance et du préjudice moral.

### **❖ LE COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL NE VAUT PAS ENGAGEMENT CONTRACTUEL**

#### **> TA Rennes, 16 octobre 2014, LDEF c/Commune de Sainte-Sève, n°1104069**

A l'occasion d'un litige opposant la Lyonnaise des Eaux à la Commune de Sainte-Sève, le juge administratif a précisé qu'un compte d'exploitation prévisionnel ne présente qu'un caractère indicatif et ne saurait, en l'absence de toute stipulation contractuelle en ce sens, révéler la volonté des parties de conférer aux chiffres qu'il contient une valeur impérative.

En l'espèce, le contrat liant la commune à la société Lyonnaise des eaux mettait à la charge de cette dernière le renouvellement des branchements sans plus de précisions. Le compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat prévoyait en revanche un certain nombre d'opérations de branchement par année. En s'appuyant sur ces chiffres, la commune a émis un titre exécutoire contre la Lyonnaise des Eaux pour réclamer la valeur des opérations non réalisées, que le juge a annulé en estimant que ceux-ci n'avaient pas valeur impérative.

### **❖ REDEVANCES D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC : PAS D'OBLIGATION SI LE DELEGATAIRE APPORTE UNE CONTREPARTIE AUTRE**

#### **> TA Grenoble, 24 novembre 2014, Société AB Environnement, n°1002358**

Dans le cadre d'un contrat de délégation de service public de l'eau potable, la collectivité n'a pas l'obligation de mettre en place une redevance d'occupation du domaine public (RODP), dès lors que le délégataire participe à l'entretien, à la réparation et au renouvellement des installations. En effet, ce dernier participant dans cette mesure à la « *conservation du domaine* » public, il peut prétendre à l'exonération de RODP prévue par l'article L. 2125-1 du code général de la propriété des personnes publiques.

En l'espèce, le contrat exonérait le délégataire du paiement d'une RODP. Le tribunal administratif relève que cette exonération est justifiée par les obligations pesant sur le délégataire, couvrant l'entretien en bon état de fonctionnement, de conservation et d'aspect des ouvrages, leur réparation ainsi que le renouvellement des branches.

Le TA de Lille avait pu juger dans le même sens à l'occasion d'un jugement en date du 14 février 2012, *Préfet du Nord*, n° 1005777.

### **❖ LE CARACTERE DEFICITAIRE D'UN CONTRAT N'EMPECHE PAS L'INDEMNISATION DU DELEGATAIRE EN CAS DE RESILIATION**

> **Conseil d'Etat, 04 mai 2015, Société Domaine Porte des neiges, n°383208**

En cas de résiliation anticipée par la collectivité d'un contrat de délégation de service public, le délégataire a droit à être indemnisé de la valeur non amortie des biens de retour. Ce droit vaut, quel que soit le motif de résiliation, même lorsque le contrat est déficitaire.

❖ **SOUTTE ANTICIPEE**

> **Conseil d'Etat, 13 février 2015, Communauté d'agglomération d'Epinal, n°373645**

L'indemnisation du cocontractant de la valeur non amortie de l'ouvrage au terme du contrat lorsque la durée du contrat est inférieure à sa durée normale d'amortissement est un principe bien établi. Cette indemnisation est en pratique généralement qualifiée de « *soulte* ».

Dans cet arrêt du 13 février 2015, le Conseil d'Etat a également reconnu la possibilité pour les collectivités de verser cette indemnité avant le terme du contrat, y compris au début de son exécution, dès lors qu'elle correspond à la valeur nette comptable des biens remis.

## **GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT**

---

❖ **TRANSFERT OBLIGATOIRE DES COMPETENCES « EAU » ET « ASSAINISSEMENT » AUX INTERCOMMUNALITES A L'HORIZON 2020**

> **Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République**

La loi NOTRe prévoit qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, l'eau et l'assainissement seront soustraits à la compétence des communes pour devenir des compétences obligatoires des communautés de communes et communautés d'agglomération. Elles restent des compétences optionnelles jusqu'à cette date.

Les compétences « eau » et « assainissement » devront faire l'objet de transferts globaux. Il ne sera ainsi plus envisageable pour les communes de ne transférer qu'une partie de leur service, alors qu'en matière d'assainissement, n'étaient souvent transférés que le transport et l'épuration, la collecte demeurant du ressort des communes.

Ses transferts auront des impacts différenciés sur les syndicats existants en fonction du nombre d'établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI-FP) auxquels appartiennent les communes membres du syndicat à la date du transfert. La volonté du législateur est de maintenir les « *grands syndicats* », c'est-à-dire ceux dont les communes membres adhèrent par ailleurs à au moins trois EPCI-FP. Le transfert des compétences « eau » et « assainissement » aux EPCI-FP n'entraînera en effet pas le retrait des communes du syndicat mais l'application du principe de représentation-substitution.

En outre, la loi NOTRe impose aux préfets de département d'édicter, puis de mettre en œuvre avant le 31 décembre 2016, de nouveaux schémas de coopération intercommunal (SDCI). Les SDCI doivent tenir compte des objectifs de rationalisation de l'intercommunalité définis dans la loi. Par ailleurs, la loi attribue aux préfets de département des pouvoirs renforcés pour la mise en œuvre des modifications intercommunales prévues dans le SDCI.

❖ **INTERDICTION DES COUPURES D'EAU et REDUCTION DE DEBIT**

> **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, dite « loi Brottes »**

> **Conseil Constitutionnel, n°2015-470 QPC du 29 mai 2015, Société SAUR SAS**

> **Tribunal d'Instance de Limoges, ordonnance de référé du 6 janvier 2016, n°15-001264**

En 2013, la « loi Brottes » a modifié l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Les difficultés d'interprétation du texte quant à l'interdiction des coupures d'eau ont donné lieu au dépôt d'une question prioritaire de constitutionnalité (QPC) en 2015. Le Conseil Constitutionnel juge, d'une part, que le texte a pour effet d'interdire les coupures d'eau aux résidences principales des usagers particuliers tout au long de l'année et, d'autre part, que cette interdiction est conforme à la Constitution, en particulier en ce qu'elle est un moyen de mettre en œuvre l'objectif à valeur constitutionnelle que constitue la possibilité pour toute personne de disposer d'un logement décent.

Si le doute demeure quant à la possibilité de procéder à des réductions de débit, ce qui semble admis par l'alinéa 3 de l'article L. 115-3, il se pourrait qu'elle soit également interdite. Dans une ordonnance de référé, le Tribunal de Limoges l'a en effet jugée incompatible avec le droit à un logement décent. Cette décision, n'a pour l'heure pas été confirmée ni infirmée par les juridictions d'appel.

#### ❖ **SUPPRESSION DE LA TAXE POUR LA GESTION DES EAUX PLUVIALES URBAINES ET DEFINITION DES OBLIGATIONS DES COLLECTIVITES AU TITRE DES EAUX PLUVIALES**

> **Loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015**

> **Décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines**

Créée en 2006, la taxe sur la gestion des eaux pluviales avait un double objectif : inciter les propriétaires de grandes surfaces imperméabilisées à modifier leur comportement et fournir des ressources aux collectivités territoriales pour réaliser des investissements en matière de gestion des eaux de pluie. Or sa mise en œuvre s'est révélée trop coûteuse et complexe pour être efficace. La loi de finances pour 2015 a donc supprimé cette taxe et abrogé la section 15 du code général des collectivités territoriales traitant de ce sujet.

Le décret du 20 août 2015 est quant à lui venu préciser les obligations des collectivités au titre de la gestion des eaux pluviales. Il revient ainsi aux collectivités :

- de définir les éléments constitutifs du système de gestion des eaux pluviales urbaines en distinguant les parties formant un réseau unitaire avec le système de collecte des eaux usées et les parties constituées en réseau séparatif. Ces éléments comprennent les installations et ouvrages, y compris les espaces de rétention des eaux, destinés à la collecte, au transport et au stockage des eaux pluviales.
- d'assurer la création, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement et l'extension de ces installations et ouvrages ainsi que le contrôle des dispositifs évitant ou limitant le déversement des eaux pluviales dans ces ouvrages publics.

#### ❖ **RECOUVREMENT DES FONDS PUBLIC (SURTAXE) : SUPPRESSION DES REGIES DE RECETTES**

> **Loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises (art. 40 III.)**

> **Décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant dispositions relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales**

La loi du 20 décembre 2014 a créé un nouvel article L.1611-7-1 au CGCT, autorisant les collectivités à charger leurs gestionnaires des services publics de l'eau et/ou de l'assainissement du recouvrement de leurs créances (« surtaxe » ou « part collectivité » en matière d'eau et d'assainissement). Ce « mandat » est établi dans le contrat de délégation de service public ou le marché d'exploitation du service, après avis conforme du comptable public de la collectivité.

Cette loi est complétée par le décret du 14 décembre 2015, lequel prévoit notamment :

- la consultation préalable du comptable public (étant précisé que son avis est réputé conforme à l'expiration d'un délai d'un mois, et qu'un avis non conforme doit être motivé) ;
- la tenue d'une comptabilité séparée et la reddition annuelle des comptes ;
- le remboursement des recettes encaissées à tort.

La disposition bénéficie notamment aux prestations de facturation dans le cadre des marchés d'exploitation, en permettant d'éviter la constitution de régies de recettes. Elle permet également de clore le débat juridique qui pouvait exister sur la régularité des contrats de délégation de service public qui prévoient la perception de la surtaxe par le délégataire, ou encore la facturation du service de l'assainissement par le délégataire de l'eau potable (ou inversement).

❖ **MODALITES DE TRANSMISSION DU RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE**

**> Décret n° 2015-1820 du 29 décembre 2015 relatif aux modalités de transmission du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable et de l'assainissement**

La loi NOTRe a décalé de trois mois le délai de présentation à l'assemblée délibérante du rapport annuel relatif au prix et à la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement : il doit désormais être produit dans les neuf mois suivants la fin de l'exercice considéré. Elle a également introduit l'obligation, pour les collectivités de plus de 3 500 habitants, de saisir et de transmettre par voie électronique au système d'information SISPEA les indicateurs techniques et financiers devant figurer dans ces rapports.

Le décret du 29 décembre 2015 a été adopté pour l'application de ces dispositions. L'obligation de transmission concernera pour la première fois les données relatives à l'exercice 2015 devant être présentées et transmises en 2016.

❖ **MODALITES D'EXONERATION DES FRAIS LIES AU REJET DE PAIEMENT D'UNE FACTURE D'EAU**

**> Arrêté du 22 janvier 2015 relatif aux modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau**

A partir du 1<sup>er</sup> avril 2015, le fournisseur d'eau qui souhaite facturer des frais de rejet de paiement devra au préalable en informer par écrit le consommateur. Il lui indiquera dans ce courrier qu'il peut être exonéré de ces frais s'il a bénéficié, pour le paiement d'une facture d'eau dans les douze mois précédents, d'une aide du Fonds de solidarité pour le logement ou du centre communal d'action sociale ou s'il bénéficie, le cas échéant, d'un tarif social mis en place par son service public d'eau potable.

## **ENVIRONNEMENT**

---

### **EAU POTABLE**

❖ **SUIVI SANITAIRE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE**

**> Arrêté du 9 décembre 2015 modifiant plusieurs arrêtés relatifs aux eaux destinées à la consommation humaine pris en application des articles R1321.2, R1321.03, R1321.7, R1321.20, R1321.21 et R1321.38 du code de la santé publique (JO du 18 déc 2015) et arrêté du 9 décembre 2015 fixant les modalités de mesures du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles, et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique, dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application des articles R1321.10, R1321.15 et R1321.16 du CSP**

Le premier arrêté fixe de nouvelles limites de détection pour une vingtaine de paramètres de radioactivité. Il modifie des points de détail pour être en conformité avec la directive 2013/51/Euratom.

Le second arrêté instaure un contrôle par les ARS du radon pour les eaux souterraines destinées à la consommation humaine, à une fréquence de 2 analyses par an pour un forage « classique » (ou 4 par an pour un groupement de 2 à 4 forages). Cependant, les ARS peuvent supprimer cette surveillance si les analyses passées ou le contexte géologique (absence de granit) montrent une absence de risque de présence de radon.

Ce paramètre ne faisait jusqu'alors pas partie du contrôle sanitaire.

**> Directive 2015/1787 du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.**

La directive de l'Union européenne 2015/1787 du 6 octobre 2015 permet aux Etats d'adapter aux réalités locales les fréquences et paramètres du contrôle sanitaire de l'eau potable. Actuellement, les fréquences dépendent uniquement de la taille des zones de distribution (population, volume mis en distribution) et pour les paramètres sur la ressource, de l'origine de celle-ci (souterraine, superficielle). Dorénavant, les Etats peuvent autoriser la réduction de fréquence d'analyses de certains paramètres, voire supprimer leur suivi, sous réserve d'une analyse de risques crédible (incluant les données collectées au titre de la Directive Cadre sur l'Eau) et de résultats d'analyses sur l'eau potable durablement faibles (réduction de la fréquence d'analyses d'un paramètre si pendant au moins 3 ans toutes les valeurs sont inférieures à 60% à sa limite réglementaire, et suppression si elles restent inférieures à 30% de sa limite). Cette analyse de risque pourrait se concrétiser par une certification ISO 22 000. Les Etats ont un délai de 2 ans pour transposer cette directive.

**> Arrêté du 24 décembre 2015 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R1321-10, R1321.15 et R1321.16 du CSP ( JO du 26-01-2016)**

Ce texte transpose la directive 2013/39/UE modifiant la directive 2000/60/CE en ce qui concerne les substances prioritaires pour la politique dans le domaine de l'eau. Il modifie le programme d'analyse des ressources émanant d'eaux superficielles quand le débit atteint ou dépasse en moyenne 100m<sup>3</sup>/jour en ajoutant certaines substances prioritaires. La première analyse doit être réalisée avant 2019.

**> Instruction du 16/06/2015 relative au doublement du taux de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau pour l'usage « alimentation en eau potable » (BO MEDDE n° 2015/13 du 25 juillet 2015)**

L'instruction précise les modalités de mise en œuvre du doublement du taux de la redevance pour prélèvement sur la ressource pour l'usage « alimentation en eau potable » (AEP) en l'absence d'établissement du descriptif détaillé du réseau de distribution ou en situation de rendement insuffisant des réseaux (L. 2224-7-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT)).

Il est rappelé que cette sanction s'applique en cas de défaut d'établissement du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable avant le 31 décembre 2014. Il y a alors doublement du taux applicable dès l'année de facturation 2015 au titre des prélèvements de l'année d'activité 2014.

Par ailleurs il est également rappelé que le plan d'actions en faveur de la réduction des pertes en eau du réseau de distribution d'eau potable doit être établi au plus tard au 31 décembre du second exercice suivant l'exercice pour lequel la valeur du rendement du réseau de distribution est inférieure à la valeur prescrite.

Pour illustrer le dispositif, des exemples sont donnés et la prise en compte de situations particulières est commentée.

## **ASSAINISSEMENT**

### **❖ NOUVEL ARRETE ASSAINISSEMENT**

**> Arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5, JORF n°0190 du 19 août 2015 page 14457 , texte n° 2**

**> Note technique du 7 septembre 2015 relative à la mise en œuvre de certaines dispositions de l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations**

## **d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5**

Le nouvel arrêté relatif aux systèmes d'assainissement collectif, qui se substitue à celui en date de juin 2007, a été complété par une note technique en date du 7 septembre 2015. Cet arrêté apporte un certain nombre d'éléments nouveaux, en particulier concernant les exigences en termes de déversements des réseaux d'assainissement par temps de pluie. La conformité du réseau de collecte sera désormais évaluée en fonction du respect de l'un des trois critères suivants : le nombre de jours de déversement devra être inférieur à 20 par an, ou la pollution déversée devra être inférieure à 5% de la pollution collectée durant l'année, ou le débit déversé devra être inférieur à 5% du débit collecté durant l'année. Ce critère d'évaluation, identique chaque année, sera fixé par arrêté préfectoral sur proposition du maître d'ouvrage.

En cas de non-conformité de son système de collecte, le maître d'ouvrage aura alors deux ans pour déposer une étude définissant le calendrier de mise en œuvre des actions destinées à mettre le système en conformité. Ce calendrier ne devra pas excéder dix ans (ce délai ne s'applique évidemment pas aux collectivités disposant d'un arrêté dont les exigences seraient conformes aux critères indiqués ci-dessus. Dans ce cas, le Maître d'Ouvrage sera tenu sans délai de respecter les prescriptions de son arrêté). En cas de « coût excessif » de ces actions, des dérogations pourront néanmoins être accordées.

Par ailleurs, les exigences en terme de surveillance en continue des réseaux sont renforcées mais la possibilité de modéliser le système en lieu et place de l'installation de systèmes de mesure en continu est introduite. Les maîtres d'ouvrage doivent également effectuer des diagnostics (un diagnostic tous les dix ans devra être effectué pour les systèmes en deçà de 10 000 eqh, au-delà un diagnostic permanent devra être mis en place dans un délai de 5 ans).

Enfin, un certain nombre de prescriptions relatives aux stations d'épuration sont introduites (définition du débit de référence, cahier de vie, installations de dépotage de matière de vidange, capacité minimale de stockage de boues en cas de valorisation sur les sols, etc. ...).

Cet arrêté est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Cependant, les dispositions relatives à l'autosurveillance devront être effectivement mises en œuvre au 31 décembre 2015. Ce dernier point sera donc pris en compte pour l'évaluation de la conformité des systèmes sur l'année 2015.

## **COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT**

### **❖ ORGANISATION TERRITORIALE**

#### **1. Etablissements Publics Territoriaux de Bassin et Établissements Publics d'Aménagement et de Gestion des Eaux**

**> Décret n° 2015-1038 du 20 août 2015 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau, JORF n°0193 du 22 août 2015 page 14769, texte n° 5**

La loi a introduit les Établissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), comme nouvelles structures de gestion de l'eau à l'échelle des bassins versants. Elle précise également le rôle des Établissements Publics Territoriaux de Bassin (EPTB). Les EPAGE et les EPTB sont des syndicats mixtes pouvant exercer la compétence GEMAPI :

- un EPTB a pour vocation de « coordonner » et de « faciliter » la mise en œuvre des politiques de l'eau sur un bassin versant. Son périmètre peut regrouper plusieurs EPAGE, dont il assure alors la coordination ;
- un EPAGE a une vocation directement opérationnelle de maître d'ouvrage d'études et de travaux. Il doit assurer à la fois la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations sur son territoire de compétence.

Le décret du 20 août 2015 précise les conditions dans lesquelles sont fixés les périmètres des EPAGE et des EPTB.

#### **2. Compétence GEMAPI**

**> Note technique du 6 octobre 2015 relative aux compétences des collectivités dans le domaine de l'eau et de la biodiversité dans la perspective de la révision des schémas départementaux de coopération intercommunale (texte non publié)**

**> Instruction du Gouvernement du 21 octobre 2015 relative à l'attribution de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI) BOMEDDE du 10 novembre 2015**

La loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles attribue au bloc communal à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 une compétence exclusive et obligatoire relative à la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations. L'instruction d'octobre 2015 demande aux Préfets d'accompagner les collectivités dans cette réforme.

Il s'agit pour les préfets d'organiser des réunions d'informations sur le nouveau dispositif et sur le fait qu'il ne conduit pas à une aggravation des responsabilités en cas de survenance de sinistres.

Précédemment la note technique, rappelant les enjeux et principes de la réorganisation territoriale, insistait sur l'importance d'anticiper l'entrée en vigueur des transferts de compétences dans deux domaines :

- L'attribution aux EPCI à fiscalité propre de la compétence GEMAPI, qui peut se mettre en place avec l'appui des comités de bassins ;
- Le transfert des compétences Eau Potable et Assainissement, à des EPCI à fiscalité propre au 1<sup>er</sup> janvier 2020, lequel transfert peut s'organiser avec l'appui des agents en charge du SISPEA. Une annexe II récapitule les différents schémas d'organisation territoriale avant et après la loi Notre en matière de compétence EP ou Assainissement.

### **3. Comités de bassins et SDAGE**

**> Arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (JO du 17-05-2015).**

Deux points à retenir :

- Désignation des bassins avec cartographie
- Liste en annexe des comités de bassins compétents pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

## **❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

### **1. DCE - Programme de surveillance de l'état des eaux**

**> Arrêté du 27 juillet 2015 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212-10, R212-11 et R212-18 du code de l'environnement**

La modification de l'arrêté de 2010 a pour objet de mettre à jour les règles d'évaluation de l'état des eaux, notamment avec de nouveaux indices, des seuils harmonisés au niveau de l'Union européenne et une liste actualisée des polluants chimiques.

**> Arrêté du 7 août 2015 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement**

L'arrêté du 25 janvier 2010 détermine le contenu des programmes de surveillance élaborés par chaque préfet coordonnateur de bassin en application de la DCE pour suivre l'état des masses d'eau. Il définit les modalités de sélection des sites de surveillance, les paramètres suivis, la fréquence de suivi et les protocoles de prélèvement. Les programmes de surveillance sont mis à jour tous les six ans, conformément à la directive-cadre, en parallèle de la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés qui doivent aboutir d'ici à la fin 2015.

La modification de l'arrêté du 25 janvier 2010 a donc pour objectif de mettre à jour les modalités de surveillance en intégrant les nouvelles exigences de la directive relative aux substances, les avancées scientifiques et techniques tout en développant les synergies avec d'autres surveillances pour maîtriser les coûts de la surveillance.

**> Arrêté du 7 septembre 2015 modifiant l'arrêté du 8 juillet 2010 établissant la liste des substances prioritaires et fixant les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects respectivement des substances prioritaires et des substances dangereuses visées à l'article R212.9 du code de l'environnement**

Il s'agit par cet arrêté de compléter la liste des substances prioritaires et dangereuses conformément à l'évolution du droit communautaire et en précisant la date d'inscription de ces substances.

## **2. Protection des milieux aquatiques : Délimitation des zones vulnérables**

**> Décret n° 2015-126 du 5 février 2015 relatif à la désignation et à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**

**> Arrêté du 5 mars 2015 précisant les critères et méthodes d'évaluation de la teneur en nitrates des eaux et de caractérisation de l'enrichissement de l'eau en composés azotés susceptibles de provoquer une eutrophisation et les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables définies aux articles R. 211-75, R. 211-76 et R. 211-77 du code de l'environnement**

L'arrêté du 5 mars 2015 a été adopté en application du décret du 5 février 2015 relatif à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

Les masses d'eau superficielles dont la teneur en nitrates dépasse les 18 mg/l en percentile 90 sont considérées comme subissant ou susceptibles de subir une eutrophisation des eaux douces superficielles. En conséquence, les communes en intersection avec les bassins versants qui alimentent ces masses d'eaux sont désignées en tant que zone vulnérable.

Pour les eaux souterraines, les zones vulnérables sont désignées en fonction des masses d'eau. Dès qu'un point d'une masse d'eau présente une teneur en nitrates supérieure à 50 mg/l, la totalité de cette masse d'eau est considérée comme atteinte par la pollution par les nitrates. Les communes dont une partie du territoire est sus-jacent à la masse d'eau sont alors désignées comme zone vulnérable.

### **❖ CARTOGRAPHIE DES COURS D'EAU REpondant A LA DEFINITION JURISPRUDENTIELLE DE CETTE NOTION**

**> Instruction du gouvernement du 3 juin 2015 relative à la cartographie et à l'identification des cours d'eau et à leur entretien**

Pour mieux connaître les parties du réseau hydrographique qui doivent être considérés comme des cours d'eau supposant le respect de démarches administratives contrairement à un fossé, les services de l'Etat établissent une cartographie ou précisent la méthodologie à suivre.

Trois critères jurisprudentiels de définition sont à respecter : présence permanente d'un lit naturel, débit suffisant au cours de l'année et alimentation par une source.

Il est fait obligation aux services de l'Etat de décliner un guide à l'attention des propriétaires riverains sur leurs obligations et les bonnes pratiques de préservation du milieu aquatique, sur la base du guide national.

### **❖ PREVENTION DES RISQUES : INTRODUCTION D'UNE EVALUATION DES PRODUITS SUR L'ENVIRONNEMENT**

**> LOI n° 2015-1567 du 2 décembre 2015 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine de la prévention des risques**

Désormais l'ANSES se voit confier une mission d'évaluer les impacts des produits réglementés sur la protection de l'environnement entendu comme regroupant les milieux, la faune et la flore. L'article L1313-1 du code de la santé publique est ainsi modifié (extrait) :

*Elle contribue principalement à assurer la sécurité sanitaire humaine dans les domaines de l'environnement, du travail et de l'alimentation.*

*Elle contribue également à assurer :*

- la protection de la santé et du bien-être des animaux ;*
- la protection de la santé des végétaux ;*
- l'évaluation des propriétés nutritionnelles et fonctionnelles des aliments ;*
- la protection de l'environnement, en évaluant l'impact des produits réglementés sur les milieux, la faune et la flore.*

De même, la loi introduit un nouvel article L522-5-1 du code de l'environnement donnant pouvoir au ministre de l'environnement, en cas de risque inacceptable pour l'environnement, d'interdire, de restreindre ou de fixer des prescriptions particulières concernant la mise sur le marché et l'utilisation d'un produit.

Logiquement, l'article L557-8 du code de l'environnement est également modifié pour prévoir que certains produits ou équipements peuvent être interdits ou restreints quant à leur commercialisation à des conditions d'âge ou selon les connaissances techniques des utilisateurs pour des motifs de santé, sécurité ou de protection de l'environnement.

## ❖ **OCCUPATION DES SOLS ET URBANISME**

### **1. Secteur d'information sur les sols pollués**

#### **> Décret n° 2015-1353 du 26 octobre 2015 relatif aux secteurs d'information sur les sols prévus par l'article L. 125-6 du code de l'environnement et portant diverses dispositions sur la pollution des sols et les risques miniers**

Ce décret définit la procédure d'élaboration des secteurs d'information sur les sols (SIS) prévus par [l'article L. 125-6 du code de l'environnement](#) : ces secteurs comprennent les terrains où la connaissance de la pollution des sols justifie, notamment en cas de changement d'usage, la réalisation d'études de sols et de mesures de gestion de la pollution pour préserver la sécurité, la santé ou la salubrité publiques et l'environnement.

Ces secteurs d'information sur les sols renforcent la connaissance des tiers, acquéreurs potentiels ou locataires, de terrains pollués et seront intégrés aux documents d'urbanisme, C'est un nouvel outil utile à consulter lors de projets d'équipements nouveaux.

Le décret détaille ainsi le dispositif suivant :

- La liste des secteurs d'information avec les parcelles concernées est arrêtée par le préfet, par commune et avant le 1<sup>er</sup> janvier 2019 après consultation des collectivités compétentes en matière de documents d'urbanisme. Cette consultation comporte une note de présentation des informations disponibles sur les parcelles et des documents graphiques de délimitation du secteur. Les collectivités peuvent demander des modifications sur la base de document sur l'état des sols. Les propriétaires sont informés d'un tel classement par courrier du préfet. Une consultation du public est organisée dans les conditions fixées par [l'article L. 120-1 du code de l'environnement](#).
- Cette liste est mise à jour par le préfet sur la base des informations reçues par les collectivités ou le propriétaire de la parcelle inscrite.
- Ces secteurs d'information sur les sols sont annexés aux documents d'urbanisme ([article R.123-13 du code de l'urbanisme](#)) et l'Etat reportera les secteurs d'information sur les sols dans un SIG qui regroupera toutes les bases de données déjà créées en matière de sites pollués.
- Le contenu du certificat d'urbanisme est complété. Il devra ainsi indiquer si le terrain est situé sur un SIS. L'obtention de ce document, avant tout projet est donc encore plus utile.

## 2. Réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme

### > Décret n° 2015-836 du 9 juillet 2015 relatif à la réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme, JORF n°0158 du 10 juillet 2015

Ce décret modifie les délais dans lesquels des autorisations ou des avis relevant de législations connexes au droit de l'urbanisme doivent intervenir afin de respecter, au total, un délai maximum de cinq mois pour délivrer une autorisation d'urbanisme. Sont notamment concernés les délais applicables aux autorisations ou avis relatifs aux immeubles de grande hauteur ou aux établissements recevant du public.

#### ❖ REGLEMENTATION ICPE

### 1. Simplification du régime des ICPE et dématérialisation

#### > Décret 2015-1614 du 9 décembre 2015 modifiant et simplifiant le régime des installations classées pour la protection de l'environnement et relatif à la prévention des risques

Ce texte facilite les échanges entre les services préfectoraux et les entreprises, réduit les délais et vise à constituer une base nationale unique des ICPE soumises à déclaration.

A partir du 1er janvier 2016, les déclarations ICPE devront ainsi être transmises par voie électronique (articles R. 512-47 et suivants du Code de l'environnement). Un envoi sur support papier (en triple exemplaire) demeure cependant possible jusqu'au 31 décembre 2020. Le reste de la procédure ICPE passe, de la même façon, à l'ère électronique, avec une échappatoire papier jusqu'à fin 2020 : sont ainsi concernées la preuve du dépôt de la déclaration, la demande de modification des prescriptions applicables à l'installation, la déclaration du changement d'exploitant, la notification de l'arrêt définitif de l'exploitation, etc.

Cette nouvelle réglementation simplifie la procédure et accroît la transparence : une preuve de dépôt de la déclaration sera délivrée immédiatement par voie électronique et sera accessible sur le site Internet de la préfecture pendant une durée minimale de trois ans ; et les arrêtés de prescriptions générales applicables aux ICPE seront disponibles sur ce même site.

Le décret du 9 décembre modifie également le régime de l'enregistrement des ICPE, afin, précise la notice, « d'améliorer la participation du public, d'ajouter au contenu du dossier d'enregistrement les éléments exigés par la directive 2014/52/UE du 16 avril [concernant l'évaluation des incidences de certains projets sur l'environnement] et de simplifier le format du dossier de demande d'enregistrement ». Mais ces nouveautés n'entreront en vigueur que le 16 mai 2017.

### 2. Dématérialisation de la déclaration ICPE

#### > Arrêté du 15 décembre 2015 relatif à la dématérialisation de la déclaration des installations classées

Cet arrêté qui entre en application au 1<sup>er</sup> janvier 2016 vise les exploitants d'ICPE soumis à déclaration et pour objet de fixer l'adresse internet à partir de laquelle les porteurs de projet peuvent effectuer leur déclaration en ligne, étant précisé qu'il est possible de conserver la transmission papier jusqu'au 31 décembre 2020. La déclaration est effectuée avec un formulaire homologué.

Les porteurs de projet pourront effectuer leurs déclarations en ligne sur le site <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises>.

Les formulaires homologués, définis par cet arrêté et mis à disposition sur le site sont :

- pour la déclaration visée à l'[art R. 512-47 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15271 ;
- pour la déclaration de modification visée au [II de l'art R. 512-54 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15272 ;
- pour la notification de mise à l'arrêt définitif mentionnée à l'[article R. 512-66-1 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15275 ;

- pour la déclaration de changement d'exploitant mentionnée à l'[article R. 512-68 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15273 ;
- pour les indications mentionnées au [II de l'article R. 513-1 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15274.

### **3. Transposition de la directive Seveso 3: refonte de la nomenclature ICPE**

#### **> Décret n°2014-285 du 3 mars 2014 modifiant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement**

Le décret du 30 mars 2014, entré en vigueur le 1er juin 2015, a transposé la directive Seveso 3 et a modifié en profondeur la nomenclature ICPE en supprimant des rubriques, en créant d'autres rubriques fondées sur une approche danger résultant des substances présentes sur un site. Pour autant, le principe du bénéfice des acquis demeure dès lors qu'une déclaration de ces sites est transmise à la DREAL.

### **4. Assouplissement du régime de garanties financières**

#### **> Décret 2015-1250 du 7 octobre 2015 relatif aux garanties financières pour les ICPE (JORF du 9/10/2015)**

Un allègement est introduit pour :

- les petites ICPE par un rehaussement du seuil à partir duquel des garanties financières sont exigées ;
- ces garanties peuvent être appelées dès l'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire ;
- il est possible de constituer des garanties financières auprès de la Caisse des dépôts et consignations ;
- il est possible de les regrouper en cas de multiples ICPE exploitées par un seul exploitant.

### **❖ SECURITE DES INTERVENTIONS : REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE**

#### **1. Redevance guichet unique**

##### **> Arrêté du 24 juillet 2015 fixant le barème HT des redevances prévues à l'article L554.5 du code de l'environnement pour l'année 2015**

Il s'agit du barème de la redevance de la réforme Construire sans détruire instaurée en vue de financer le guichet unique visé à l'article L554.5 du code de l'environnement ayant pour objet le téléservice [www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr) référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir les endommagements lors de travaux.

#### **2. Contrôle de compétences des intervenants**

##### **> Arrêté du 22 décembre 2015 relatif au contrôle des compétences des personnes intervenant dans les travaux à proximité des réseaux et modifiant divers arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux**

Aux fins de s'assurer que le personnel dispose des compétences requises, cet arrêté a pour objet de renforcer le contrôle de leurs compétences en prévoyant des QCM. Il entre en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2016. La réglementation définit 3 catégories de personnels concernés par l'AIPR (autorisation d'intervention, à proximité des réseaux), à partir de leur fonction réelle sur le terrain, chantier par chantier : « concepteurs », « encadrants » et « opérateurs ».

Pour obtenir leur attestation de compétences, les personnels concernés devront répondre à un QCM dont le but est d'attester des compétences requises.

Cet examen par QCM se fera sur une plateforme nationale d'examen par internet, gérée par le MEDDE (Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie), et ne pourra être passé que dans un organisme de formation agréé par le MEDDE, et ce à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

## EN RESUME :

- Pour délivrer l'AIPR Opérateur à un conducteurs d'engins : pas d'examen QCM si CACES en cours de validité jusqu'au 31/12/2018,
- Pour délivrer l'AIPR Opérateur travaux urgents : attestation de compétences obtenue à l'issue de l'examen par QCM obligatoire,
- Pour délivrer l'AIPR Encadrant (Conducteurs de travaux et Chefs de chantier) : attestation de compétences obtenue à l'issue de l'examen par QCM obligatoire.

❖ **DECHETS ISSUS DE TRAVAUX SUR LA CHAUSSEE : LES ENROBES AMIANTES NE SONT PLUS ADMIS SUR LES INSTALLATIONS DE STOCKAGE DE DECHETS INERTES (ISDI)**

> **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 exclut l'admission des enrobés contenant amiantes et/ou goudron, au sein des ISDI et introduit une double procédure de vérification par l'exploitant de l'ICPE et le producteur de déchets de la nature des déchets susceptibles d'être admis. Les enrobés non amiantés et sans HAP peuvent être admis et il convient d'apporter la preuve de l'absence d'amiante dans lesdits enrobés.

❖ **SECURITE DES SYSTEMES INFORMATIQUES APPLICABLES AUX OPERATEU5RS D'ACTIVITES D'IMPORTANCE VITALE**

> **Décret n° 2015-351 du 27 mars 2015 relatif à la sécurité des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale et pris pour l'application de la section 2 du chapitre II du titre III du livre III de la première partie de la partie législative du code de la défense**

Le décret précise les conditions et limites dans lesquelles :

- sont fixées les règles de sécurité nécessaires à la protection des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale ;
- sont mis en œuvre les systèmes de détection d'événements affectant la sécurité de ces systèmes d'information;
- sont déclarés les incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de ces systèmes d'information ;
- sont contrôlés ces systèmes d'information ;
- sont qualifiés les systèmes de détection d'événements et les prestataires de service chargés de leur exploitation ou du contrôle des systèmes d'information ;
- sont proposées les mesures pour répondre aux crises majeures menaçant ou affectant la sécurité des systèmes d'information.

❖ **NOUVEAU DISPOSITIF DE LA DEFENSE EXTERIEURE CONTRE L'INCENDIE**

> **Décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie**

Ce décret a été publié après de longues années de réflexion, en application de la loi **de simplification et d'amélioration de la qualité du droit de 2011**. Ce texte, qui donnera lieu à des arrêtés à venir, a le mérite de clarifier l'organisation du service public de défense contre l'incendie et son lien avec le service public d'eau potable. Il comporte :

1. Des définitions ;

- Service incendie (Nouvel Art L2225-1 du CGCT à combiner avec l'art L2213.32 du CGCT) « assurer, en fonction des besoins résultant des risques à prendre en compte, l'alimentation en eau des moyens des services d'incendie et de secours par l'intermédiaire de points d'eau identifiés à cette fin »
- Les ouvrages affectés à la défense incendie (art R 2225.1 du CGCT) dits « points d'eau incendie ». Il s'agit d'ouvrages publics ou privés utilisables en permanence par les SDIS pour en assurer l'alimentation en eau. Ceci inclut les bouches et poteaux d'incendie mais aussi d'autres prises d'eau naturelles ou artificielles.
- Les ouvrages/travaux/aménagements relevant du service public de défense extérieure contre l'incendie comprennent : les travaux de création et d'aménagement des points d'eau ;

l'accessibilité/numérotation et signalisation; les moyens mis en œuvre pour garantir la pérennité et le volume d'approvisionnement ; gestion et maintenance des points d'eau;

- 2 Un assouplissement sous l'angle des compétences et une harmonisation de fonctionnement entre service public d'eau potable et service incendie ; la compétence de principe revient toujours au maire avec transfert de compétence possible à un EPCI à fiscalité propre (Art L5211-9-2 art modifié). Le périmètre d'intervention comprend des moyens de défense aux ouvrages d'approvisionnement (Art L2225-2 du CGCT nouvel article). Il est clairement précisé que le service public de défense incendie supporte les investissements requis pour son service (art L2225.2 et L2225.3 du CGCT) : les ouvrages de défense incendie ne doivent pas nuire au réseau d'eau en régime normal, ni altérer la qualité distribuée en eau potable
- 3 Un encadrement planifié des ouvrages et des obligations de contrôle ; un référentiel national a été publié sur le volet conception, implantation, accessibilité, caractéristiques techniques, signalisation, conditions de mise en service et de maintien en fonctionnement, contrôles techniques. Au niveau départemental, un schéma départemental des risques est maintenu mais un nouveau règlement de déploiement des moyens est instauré, un schéma communal de défense incendie doit identifier les risques et proposer les besoins en point d'eau incendie adéquats. Enfin des obligations de contrôle sont fixées pour les SDIS et les collectivités.

## 7.2 Pyramide compteurs

Année de fabrication	Diamètre									Total
	12	15	20	30	40	60	80	100	150	
1957	2	1	1							4
1968		1								1
1971		1								1
1973		1								1
1974			1							1
1976		3	1							4
1977		4	1							5
1978		3								3
1979		4	1							5
1980		1	1							2
1981		11								11
1982		17	2							19
1983		21								21
1984		12	1							13
1985		6	2							8
1986		34	8							42
1987		47	3							50
1988		52	1							53
1989		26	2							28
1990		22								22
1991		27	4							31
1992		24	1							25
1993		41	7							48
1994		32	15							47
1995		83	21							104
1996		81	13	13	7					114
1997		147	30	21	24	1				223
1998		164	17	2	5					188
1999		65	10	9	3					87
2000		79	8	10	10					107
2001		201	2	3		1		2		209
2002		98	22	12	4			1	1	138
2003		49	19	5	8			1		82
2004		138	13	24	43	15	7	6	2	248
2005		108	71	42	17	22	6	5	3	274
2006		175	33	1		3				212
2007		333	33	17	4			1		388
2008		244	73	18	17	9				361
2009		273	76	16	23	1	4		1	394
2010		390	61	12	9		1			473
2011		355	65	17	12	4				453
2012		509	86	6	8	1				610
2013		139	48	27	16	11	4	3		248
2014		84	5	12	8	6	3	1	1	120
2015		44	6	4	9	1	1			65
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4150</b>	<b>764</b>	<b>271</b>	<b>227</b>	<b>75</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>5543</b>

### AGE MOYEN DU PARC COMPTEURS (EN ANNEES)

Age moyen du parc compteurs	9,79
Age moyen "petits compteurs"	9,91
Age moyen "moyens compteurs"	9,15
Age moyen "gros compteurs"	7,70

## 7.3 Analyses Qualité

**L.E. Lab'Eau**

LE LAB'EAU  
38, rue du Président Wilson  
78230 LE PECQ  
Tel : 0134802279 - Fax : 0134802310  
labeau@lyonnaise-des-eaux.fr



Devis n°D150209-004-IGRE

N° de prélèvement : 1505260152

N° Echantillon Laboratoire : A150526-02804

Date d'enregistrement : 26/05/2015 14:45

Date de mise en analyse : 26/05/2015 à 15:55

Rapport d'essai RAA150526-02804 - 01

**LYONNAISE DES EAUX**

Entreprise Régionale Ile de France Ouest Val de Seine

A l'attention de M CORBIN

42 rue du Président Wilson

78230 LE PECQ

France

Le 05/06/2015

Prélèvement du 26/05/2015 à 14:00

Prélevé par Alain LION

Point de prélèvement : 78.481.0016 - Le-PECQ Quai Voltaire forage ARTESIEN eau brute

Matrice : Eaux propres Type d'eau : Eau brute - Eau souterraine

Observations :

Informations de transit :

### RESULTATS D'ESSAIS

Type de méthode	NORME	Résultat	Unité	LQI (*)	LQS (*)	RQI (*)	RQS (*)
Méthode							
Mesure							
<b>Conductivité in situ</b>							
Conductivité in situ	NF EN 27888	240	µS/cm				
<b>pH in situ</b>							
pH mesuré in situ	NF T 90-008	7,7	-				
Température à la mesure du pH in situ	NF T 90-008	25	°C		25		

Rapport RAA150526-02804 - 01

Page 1 sur 3

SAS au Capital de 40000 Euros - SIREN 440 064 624 Code APE 743B R.C.S. Versailles TVA FR 22 440 064 624



LE LAB'EAU  
38, rue du Président Wilson  
78230 LE PECQ  
Tel : 0134802279 - Fax : 0134802310  
labeau@lyonnaise-des-eaux.fr



Type de méthode					
Méthode					
Mesure	NORME	Résultat	Unité	LQI (1)	LQS (1) RQI (1) RQS (1)
<b>Anions majeurs par Chromatographie Ionique</b>					
(C) Chlorure	NF EN ISO 10304-1	5,1	mg/l Cl	200	
(C) Sulfate	NF EN ISO 10304-1	10	mg/l SO4	250	
<b>Calcul équilibre Calco- Carbonique</b>					
Anhydride carbonique agressif		1,59	mg/l		
Anhydride carbonique équilibré		2,27	mg/l		
Anhydride carbonique libre		3,86	mg/l		
Carbonate		0	mg/l		
Hydrogénocarbonate		131	mg/l		
Indice de Ryznar		8,2	-		
Indice de saturation		-0,23	-		
pH de saturation		7,93	-		
<b>Colorimétrie automatisée (séquentiel)</b>					
(C) Ammonium	NF EN ISO 15923-1	0,21	mg/l NH4	4	
(C) Nitrate	NF EN ISO 15923-1	<0,50	mg/l NO3	100	
(C) Titre Alcalimétrique Complet (TAC) ou alcalinité totale	Méthode interne selon EPA 310-2	10,7	°f		
(C) Titre Alcalimétrique simple (TA) ou alcalinité composite	Méthode interne selon EPA 310-2	0,0	°f		
(C) Titre Hydrotimétrique (TH) ou duresté	Méthode interne selon EPA 130-1	9,4	°f		
<b>COT par oxydation persulfate</b>					
(C) Carbone organique total (COT)	NF EN 1484	<0,2	mg/l C	10	
<b>Éléments minéraux par ICP-AES</b>					
(C) Calcium	NF EN ISO 11 885	27	mg/l Ca		
(C) Magnésium	NF EN ISO 11 885	7,2	mg/l Mg		
(C) Potassium	NF EN ISO 11 885	11	mg/l K		
(C) Sodium	NF EN ISO 11 885	7,5	mg/l Na	200	
<b>Éléments minéraux par ICP-Masse</b>					
(C) Fer	NF EN ISO 17294-2	270	µg/l Fe		
(C) Manganèse	NF EN ISO 17294-2	22	µg/l Mn		

**Spécifications :**

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

L.E. Lab'Eau

LE LAB'EAU  
38, rue du Président Wilson  
78230 LE PECQ  
Tel : 0134802279 - Fax : 0134802310  
labeau@lyonnaise-des-eaux.fr



#### Type de méthode

Méthode

Mesure

NORME

Résultat

Unité

LQI (\*)

LQS (\*)

RQI (\*)

RQS (\*)

**Virginie LELLU**  
Responsable service développement

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,...).

Le présent rapport d'essai ne concerne que les échantillons soumis aux essais. Il comporte 3 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.

(\*) LQI : Limite de Qualité Inférieure/ LQS : Limite de Qualité Supérieure/ RQI : Référence de Qualité Inférieure/ RQS : Référence de Qualité Supérieure

Rapport RAA150526-02804 - 01

Page 3 sur 3

SAS au Capital de 40000 Euros - SIREN 440 064 624 Code APE 743B R.C.S. Versailles TVA FR 22 440 064 624

## 7.4 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 01/01/2016

\* 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		*prélev.	*pollution	**commune	**syndicat	**SIAAP	*part fermière		** modernisation réseaux collecte				
												m3	prime fixe semestrielle					
CHATOU (code 111)	01/01/2016	C	17,64	sem.	0,9660	0,0400	0,0900	0,4100	0,3570	0,8960	0,5580	0,0253	0,0000	0,3000	0,0095	1,9090	2,3142	506,79 €
CROISSY SUR SEINE	01/01/2016	C	24,53	sem.	1,4270	0,0000	0,0900	0,4150	0,3200	0,0841	0,5720	0,0894	0,0000	0,3000	0,0100	2,4801	1,5021	477,86 €
ETANG LA VILLE	01/01/2016	C	21,41	sem.	1,3900	0,1300	0,0900	0,4150	0,6036	0,1502	0,5720	0,0760	0,0000	0,3000	0,0000	2,5128	1,8116	518,93 €
FOURQUEUX	01/01/2016	C	22,65	sem.	1,4254	0,0000	0,0900	0,4150	0,4000	0,1502	0,5720	0,0763	0,0000	0,3000	0,0000	2,4348	1,6084	485,18 €
LE PECQ rive droite	01/01/2016	C	21,71	sem.	1,3608	0,0000	0,0900	0,4100	0,1172	0,0681	0,5580	0,0253	0,0000	0,3000	0,0085	2,3538	1,1637	422,11 €
LE PECQ rive gauche	01/01/2016	C	21,71	sem.	1,3608	0,0000	0,0900	0,4100	0,1172	0,1681	0,5580	0,0741	0,0000	0,3000	0,0085	2,3538	1,3274	441,75 €
LE VESINET	01/01/2016	C	25,39	sem.	1,6805	0,0000	0,0900	0,4100	0,3996	0,1039	0,5580	0,0253	0,0000	0,3000	0,0095	2,7569	1,4855	509,09 €
MAREIL-MARLY	01/01/2016	C	23,45	sem.	1,4800	0,3049	0,0900	0,4150	0,1050	0,1502	0,5720	0,0763	0,0000	0,3000	0,0000	2,8282	1,3239	498,24 €
MARLY LE ROI	01/01/2016	C	15,14	sem.	1,3780	0,0000	0,0900	0,4100	0,3000	0,1402	0,5580	0,2466	0,0000	0,3000	0,0000	2,2475	1,6993	473,61 €
MONTESSON BOUCLE	01/01/2016	C	27,45	sem.	1,3111	0,0000	0,0900	0,4150	0,5000	0,2744	0,5720	0,0273	0,0000	0,3000	0,0100	2,4092	1,7911	504,03 €
PORT-MARLY	01/01/2016	C	21,82	sem.	1,0584	0,0000	0,0900	0,4150	0,4150	0,1502	0,5720	0,1560	2,2500	0,3000	0,0079	2,0414	1,7938	460,22 €
ST GERMAIN EN LAYE	01/01/2016	C	14,45	sem.	0,9088	0,0529	0,0900	0,4100	0,1300	0,1402	0,5580	0,0742	0,0000	0,3000	0,0071	1,8037	1,3096	373,5964 €





*Prêts pour la révolution de la ressource*



PREFECTURE DES YVELINES



Agence régionale de santé Ile-de-France

Délégation territoriale des Yvelines

Département veille et sécurité sanitaires  
Service Contrôle et sécurité sanitaires des milieux

Affaire suivie par : Béatrice TAVE-GALTIER

Versailles, le 18 MAI 2016

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

Courriel : [ars-dt78-eau@ars.sante.fr](mailto:ars-dt78-eau@ars.sante.fr)

Téléphone : 01 30 97 68 36

Télécopie : 01 39 49 48 10

PJ : 1 rapport + 1 note explicative + fiche infofacture  
Objet : Rapport annuel sur la qualité de l'eau - Année 2015

Monsieur le Maire,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le rapport annuel, de la qualité de l'eau distribuée au sein de votre commune, fondé sur les résultats du contrôle sanitaire effectué au cours de l'année 2015 et élaboré par la Délégation territoriale des Yvelines de l'Agence régionale de santé Ile-de-France. Une note explicative, détaillant les informations contenues dans ce rapport, est également jointe.

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

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

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

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

L'article R.1321-25 du Code de la santé publique, vous demande d'adresser au directeur général de l'Agence régionale de santé, chaque année, un bilan de fonctionnement de votre système de production et de distribution d'eau, comprenant notamment le programme et les résultats de votre surveillance, les travaux réalisés et les modifications du programme de surveillance pour l'année suivante. Je vous saurais gré de me faire parvenir ce bilan pour l'année 2015 avant septembre 2016.

Par ailleurs, je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint la fiche relative à la qualité de l'eau distribuée dans votre commune, élaborée sur la base du contrôle sanitaire réalisé en 2015. Je vous remercie de me faire part des éventuelles réactions qu'elle susciterait afin de pouvoir en tenir compte pour les années à venir. Bien évidemment, si vous observez la présence d'une erreur, je vous saurais gré de bien vouloir me le faire savoir sans délai pour que je puisse la rectifier.

... / ...

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

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

Le service Contrôle et sécurité sanitaires des milieux reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, mes salutations distinguées.

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



Corinne FELIERS

Copie : - Monsieur le Directeur de la Lyonnaise des Eaux

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

## RAPPORTS ANNUELS SUR LA QUALITE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

### NOTE EXPLICATIVE SUR LEUR CONTENU

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

Le rapport comporte les fiches suivantes :

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

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

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

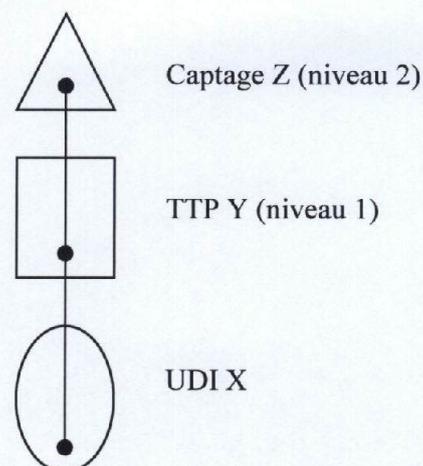
Pour chaque unité de distribution, sont listés les communes et quartiers desservis par cette UDI. La population concernée est indiquée (fiche 1).

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Origine de l'eau**

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

**BACTERIOLOGIE**

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

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

Nombre de prélèvements : 70

**Quartiers**

ST GERMAIN EN LAYE

**Contrôles sanitaires réglementaires**

L'ARS est chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable, pour le compte du Préfet. Cette synthèse prend en compte les résultats d'analyses de 65 échantillons d'eau prélevés en production et de 71 échantillons prélevés sur le réseau de distribution.

**NITRATES**

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

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

Moyenne : 14 mg/L Maximum : 19 mg/L  
 Nombre de prélèvements : 65

**DURETE**

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

**EAU CALCAIRE**

Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

Moyenne : 28 °f Maximum : 33 °f  
 Nombre de prélèvements : 65

**Conseils**



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



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



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

**FLUOR**

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

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,19 mg/L Maximum : 0,26 mg/L  
 Nombre de prélèvements : 14

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

**PESTICIDES**

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

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

Toutes les valeurs sont inférieures au seuil de détection.  
 Nombre de prélèvements : 14

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

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

**AVIS SANITAIRE GLOBAL**

L'eau distribuée en 2015 a été conforme aux limites de qualité réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés (pesticides, fluor, nitrates, aluminium...).

# Qualité de l'eau distribuée à ST GERMAIN EN LAYE (ZAC BEL AIR)

## Synthèse de l'année 2015

### Origine de l'eau

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

### Quartiers

ST GERMAIN EN LAYE ZAC BEL AIR

### Contrôles sanitaires réglementaires

L'ARS est chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable, pour le compte du Préfet. Cette synthèse prend en compte les résultats d'analyses de 85 échantillons d'eau prélevés en production et de 11 échantillons prélevés sur le réseau de distribution.

### Conseils



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



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



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

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

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

### BACTERIOLOGIE

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

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

Nombre de prélèvements : 11

### NITRATES

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

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

Moyenne : 27 mg/L Maximum : 33 mg/L

Nombre de prélèvements : 84

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

### DURETE

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

EAU TRES CALCAIRE  
 Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

Moyenne : 35 °f Maximum : 38 °f

Nombre de prélèvements : 84

### FLUOR

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

EAU CONFORME A LA LIMITE DE QUALITE, TRES PEU FLUOREE

Moyenne : 0,22 mg/L Maximum : 0,24 mg/L

Nombre de prélèvements : 12

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

### PESTICIDES

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

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

Toutes les valeurs sont inférieures au seuil de détection.

Nombre de prélèvements : 12

### AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2015 a été conforme aux limites de qualité réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques analysés (pesticides, fluor, nitrates, aluminium...).

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

\*\*\*

143, Bd de la Reine  
78 007 VERSAILLES CEDEX

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

# QUALITE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

## RAPPORT ANNUEL

2015

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



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

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2015  
 Description des unités de distribution (UDI) de l'UGE

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

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

Communes	Zone alimentée	Population de la zone
SAINT GERMAIN EN LAYE	Centre (90%)	35 592
	Population totale :	<b>35 592</b>

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

Communes	Zone alimentée	Population de la zone
SAINT GERMAIN EN LAYE	Bel Air (10%)	3 954
	Population totale :	<b>3 954</b>

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

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

1. **L'ORIGINE DE L'EAU**  
Il s'agit de la RESSOURCE : captage (CAP) d'eau souterraine (source, puits, forage...) ou prise d'eau superficielle (rivière, canal, retenue...).
2. **LA PRODUCTION D'EAU**  
Il s'agit du lieu où sont mis en place les dispositifs de traitement, qu'ils soient simples (désinfection par exemple) ou plus sophistiqués (filière de traitement complète).  
Ce lieu est nommé "station de traitement-production" (TTP)
3. **LA DISTRIBUTION D'EAU**  
Une UNITE DE DISTRIBUTION (UDI) est un réseau caractérisé par une même unité technique (continuité des tuyaux), une qualité d'eau homogène, ainsi que les mêmes PRPDE et délégataire.

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

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

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

*Population desservie: 35592 hab.*

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

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

*Population desservie: 3954 hab.*

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

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

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

Nota: S = source, F = forage

Situation administrative des captages d'eau

Rappels réglementaires :

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

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

Note spécifique à l'attention de la PRPDE :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Détails :**

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactéri.	Conformité chimique
08/07/15	00153882	LE PECQ	F ALBIEN LE PECQ	C	S
08/07/15	00153939	LE PECQ	F ALBIEN LE PECQ	C	C
15/12/15	00157485	LE PECQ	F ALBIEN LE PECQ	C	S

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

**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2015**  
**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE**  
**dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**

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

Nombre de prélèvements	Conformité bactériologique	Conformité chimique
71	100,0 %	100,0 %

**Détails :**

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactéri.	Conformité chimique
05/01/15	00148476	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
08/01/15	00148560	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/01/15	00149335	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/01/15	00149755	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/01/15	00149801	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
22/01/15	00149879	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
28/01/15	00150144	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	S	C
04/02/15	00150065	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/02/15	00150315	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/02/15	00150467	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
20/02/15	00150563	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/02/15	00150699	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/02/15	00150662	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/03/15	00150747	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/03/15	00150841	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/03/15	00150952	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/03/15	00151096	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
24/03/15	00151368	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
30/03/15	00151510	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/04/15	00151576	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/04/15	00151623	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

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

**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2015**  
**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE**  
**dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**

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

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactéri.	Conformité chimique
13/04/15	00151753	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/04/15	00151836	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
24/04/15	00151995	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
29/04/15	00152057	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
05/05/15	00152124	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/05/15	00152201	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/05/15	00152399	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
21/05/15	00152538	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
26/05/15	00152559	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
29/05/15	00152691	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/06/15	00152767	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/06/15	00152964	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/06/15	00153041	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/06/15	00153161	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/06/15	00153390	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
29/06/15	00153524	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/07/15	00153708	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/07/15	00154048	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/07/15	00153970	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
24/07/15	00154171	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
31/07/15	00154303	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
03/08/15	00154350	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/08/15	00154450	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/08/15	00154603	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/08/15	00154749	SAINT GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

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

**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2015**  
**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE**  
**dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**

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

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactériologique	Conformité chimique
24/08/15	00154873	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
31/08/15	00155151	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
03/09/15	00155036	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/09/15	00155160	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/09/15	00155206	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
14/09/15	00155367	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
22/09/15	00155527	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/09/15	00155624	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
01/10/15	00155737	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/10/15	00155906	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/10/15	00156014	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/10/15	00156166	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
29/10/15	00156344	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/11/15	00156383	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/11/15	00156485	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/11/15	00156616	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/11/15	00156687	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/11/15	00156893	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
27/11/15	00156991	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
01/12/15	00157048	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
04/12/15	00157132	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/12/15	00157278	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/12/15	00157431	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/12/15	00157517	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
28/12/15	00157580	SAINTE GERMAIN EN LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

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

**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2015**  
**Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE**  
**dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau**

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

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

**Détails :**

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
20/01/15	00149893	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
10/02/15	00150326	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
02/03/15	00150748	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
13/04/15	00151755	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
20/05/15	00152533	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
08/06/15	00152954	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
03/08/15	00154351	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
02/09/15	00155030	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
22/10/15	00156227	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
05/11/15	00156471	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C
01/12/15	00157047	SAINT GERMAIN EN LAYE	ZAC DU BEL AIR	C	C

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





**Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE    Année : 2015**  
**Liste des dépassements des exigences (limites et références) de qualité**  
**de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE**

**UDI    ST GERMAIN EN LAYE**

Paramètre(s)	Valeur(s) mesurée(s)	Date Prélèvement	Référence(s) de qualité réglementaire(s)
Coloration	60 mg/L Pt	22/01/2015	15,00
Fer total	243 µg/l	28/01/2015	200,00
Turbidité néphélométrique NFU	7,6 NFU	22/01/2015	2,00

Nombre de dépassement des références de qualité :            3

Une analyse de contrôle des paramètres couleur, fer et turbidité de l'eau prélevée au musée d'archéologie a été réalisée le 20 février 2015. Elle révèle une eau conforme aux exigences de qualité.