

DÉPARTEMENT  
DES  
YVELINES

ARRONDISSEMENT  
DE  
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

SÉANCE DU

**26 SEPTEMBRE 2019**

Le nombre de Conseillers  
en exercice est de 70

OBJET

**Rapport annuel sur le  
prix et la qualité du  
service public de  
distribution d'eau potable  
de Fourqueux – Exercice  
2018**

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 27 septembre 2019  
par voie d'affichages  
notifié  
transmis en sous-préfecture  
le 27 septembre 2019  
et qu'il est donc exécutoire.

Le 27 septembre 2019

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

Denis PRINQUESSE

EXTRAIT DU REGISTRE  
DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL DE  
LA COMMUNE NOUVELLE

DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

L'an deux mille dix-neuf, le 26 septembre à 21 heures, le Conseil Municipal de la commune nouvelle de Saint-Germain-en-Laye, dûment convoqué par Monsieur le Maire le 19 septembre deux mille dix-neuf, s'est réuni à l'Hôtel de Ville sous la Présidence de Monsieur Arnaud PÉRICARD, Maire de la commune nouvelle.

**Etaient présents :**

Monsieur LEVEL, Madame HABERT-DUPUIS, Monsieur SOLIGNAC, Madame BOUTIN, Monsieur AUDURIER, Monsieur BATTISTELLI, Madame MACE, Madame PEUGNET, Madame TEA, Monsieur JOLY, Madame NICOLAS, Monsieur OPHELE, Madame GUYARD, Monsieur PETROVIC, Monsieur de l'HERMUZIERE, Monsieur RICOME, Monsieur AGNES, Monsieur MERCIER, Monsieur PRIOUX, Monsieur PAQUERIT, Madame PHILIPPE, Madame ROULY, Madame de JACQUELOT, Monsieur VENUS, Madame ADAM, Madame DILLARD, BURGER\*, Madame AZRA, Madame DEBRAY, Madame PEYRESAUBES, Madame LESUEUR, Monsieur JOUSSE, Madame ANDRE, Madame AGUINET, Madame MEUNIER, Monsieur HAÏAT, Madame LESGOURGUES, Monsieur PAUL, Monsieur CADOT, Madame PERINETTI, Madame DUMONT, Monsieur LAZARD, Madame GOMMIER, Monsieur DEGEORGE, Madame RHONE, Monsieur LEVEQUE, Monsieur ROUXEL, Madame CERIGHELLI\*

\*Madame CERIGHELLI présente à partir de la délibération 19 H 14

\* Départ de Madame BURGER à la délibération 19 H 21

**Avaient donné procuration :**

Madame RICHARD à Madame HABERT-DUPUIS  
Monsieur ROUSSEAU à Monsieur SOLIGNAC  
Monsieur LETARD à Monsieur de l'HERMUZIERE  
Madame DORET à Monsieur OPHELE  
Madame VERNET à Madame LESUEUR  
Monsieur CHELET à Madame GUYARD  
Monsieur COMBALAT à Monsieur AUDURIER  
Monsieur COUTANT à Monsieur BATTISTELLI  
Madame de CIDRAC à Monsieur PERICARD  
Monsieur MIRABELLI à Madame MACE  
Monsieur MIGEON à Monsieur PETROVIC  
Monsieur ALLAIRE à Monsieur LEVEL  
Madame OLIVIN à Madame BOUTIN  
Madame NASRI à Madame TEA  
Monsieur LEGUAY à Madame PEUGNET  
Monsieur VILLEFAILLEAU à Madame PEYRESAUBES  
Monsieur GOULET à Monsieur CADOT  
Monsieur MORVAN à Madame LESGOURGUES  
Monsieur CAMASSES à Monsieur LEVEQUE

**Etaient absents :**

Monsieur MITAIS  
Madame LIBESKIND

**Secrétaire de séance :**

Monsieur PAQUERIT

Accusé de réception en préfecture  
078-200086924-20190926-19-H-16b-DE  
Date de télétransmission : 27/09/2019  
Date de réception préfecture : 27/09/2019

**N° DE DOSSIER** : 19 H 16b

**OBJET** : RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE DE FOURQUEUX - EXERCICE 2018

**RAPPORTEUR** : Monsieur VENUS

---

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

Le service public de production, de traitement et de distribution d'eau potable de la Commune de Fourqueux a été délégué à la société Suez par un contrat de concession de service public prenant effet le 29 septembre 2006 pour une durée de 18 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 2018 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 exigences 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 2018 :

- la diminution de la consommation d'eau. Le volume d'eau consommé en 2018 (242 140 m3) a diminué de 4 % par rapport à l'année 2017 (252 285 m3),
- Le nombre d'abonnés a augmenté de 0,5 % (1164 clients en 2018 contre 1158 en 2017),
- Le taux moyen de renouvellement des 18,5 kilomètres linéaires de réseau d'eau potable a été de 1,16 en 2018.
- Le taux de rendement du réseau de distribution se maintient à un bon niveau : 84,5 % en 2018 contre 84 % en 2017,

## DÉLIBÉRATION

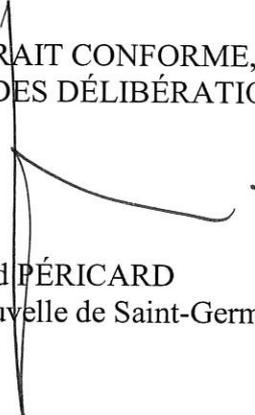
LE CONSEIL MUNICIPAL,

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

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

PREND ACTE du rapport présenté par la société Suez.

POUR EXTRAIT CONFORME,  
AU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS,

  
Arnaud PÉRICARD  
Maire de la commune nouvelle de Saint-Germain-en-Laye

# service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2018

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

FOURQUEUX





# Sommaire

<b>1   Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1 L'essentiel de l'année .....	7
1.2 Les chiffres clés.....	9
1.3 Les indicateurs de performance.....	10
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	11
1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	11
1.4 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.....	20
2.3 L'inventaire du patrimoine .....	21
2.3.1 Le système d'eau potable.....	21
2.3.2 Les biens de retour.....	21
2.3.3 Les biens de reprise .....	25
<b>3   Qualité du service.....</b>	<b>27</b>
3.1 Le bilan hydraulique .....	29
<b>La nature des ressources utilisées .....</b>	<b>29</b>
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable .....	29
3.1.2 Les volumes mis en distribution année civile.....	29
3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	30
3.1.4 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007).....	31
3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2.....	34
3.2 La qualité de l'eau .....	36
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	36
3.2.2 Le plan vigipirate .....	37
3.2.3 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	38
3.3 Le bilan d'exploitation .....	39
3.3.1 Les contrôles réglementaires.....	41
3.3.2 Les autres interventions sur les installations .....	41
3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution .....	42
3.3.4 La recherche des fuites.....	45
3.3.5 Les interventions en astreinte .....	45
3.4 Le bilan clientèle.....	46
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle .....	46
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 .....	48
3.4.7 La relation clients.....	48
3.4.8 L'encaissement et le recouvrement.....	53
3.4.9 Le fonds de solidarité.....	54
3.4.10 Les dégrèvements .....	55
3.4.11 La mesure de la satisfaction client .....	55
3.4.12 Le prix du service de l'eau potable.....	57
<b>4   Comptes de la délégation .....</b>	<b>63</b>
4.1 Le CARE.....	65
4.1.1 Le CARE .....	65
4.1.2 Le détail des produits.....	67

4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration .....	68
4.2	La situation des biens et des immobilisations .....	78
4.2.1	La situation sur les installations .....	78
4.2.2	La situation sur les canalisations .....	79
4.2.3	La situation sur les compteurs .....	79

## **5 | Votre délégataire ..... 81**

5.1	Notre organisation .....	84
5.1.1	La Région .....	84
5.1.2	Nos implantations .....	85
5.1.3	Nos moyens logistiques .....	85
5.1.4	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale .....	86
5.2	La relation clientèle .....	88
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients .....	88
5.2.2	La gestion des courriers .....	88
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 dans le cadre du contrat .....	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 .....	104
5.6.1	Les actions de communications pour votre Région .....	104
5.6.2	Les actions de communications pour SUEZ eau France .....	109

## **6 | Glossaire ..... 111**

## **7 | Annexes ..... 123**

7.1	Synthèse réglementaire .....	125
7.2	Attestations d'assurance .....	143
7.3	Pyramide compteurs .....	150

# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018, la commune de Fourqueux est alimentée en eau décarbonatée.

### Production

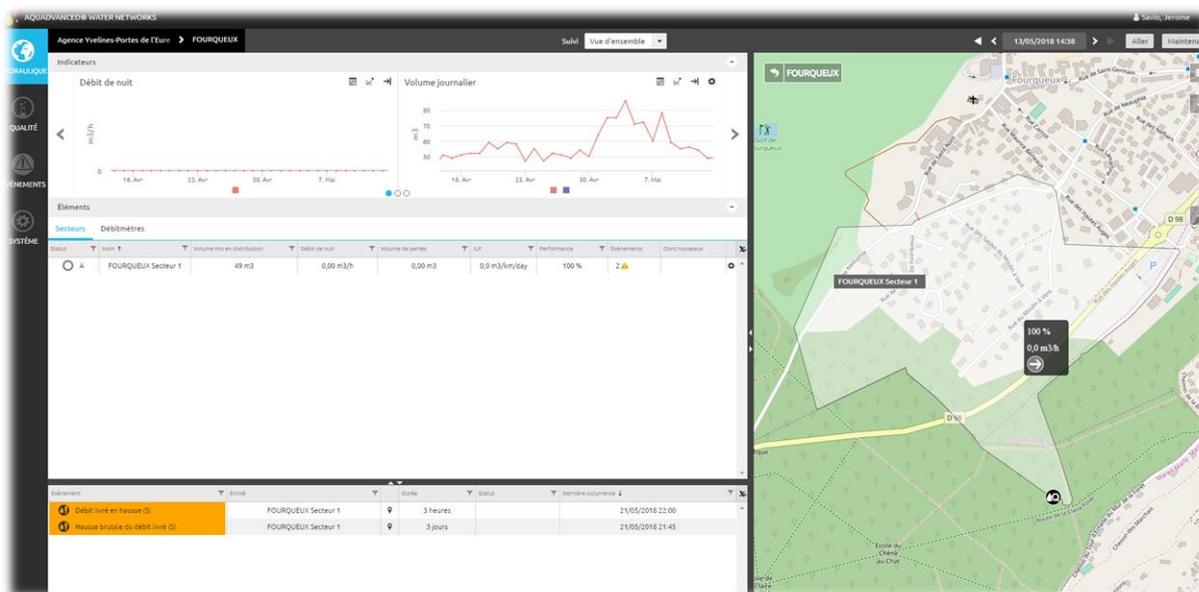
- L'eau produite et distribuée sur la commune de Fourqueux a fait l'objet de 336 analyses issues du contrôle sanitaire et de la surveillance de l'exploitant. 100% de ces analyses bactériologiques et physico-chimiques ont été conformes au Code de la Santé Publique.
- Les ouvrages de production nécessaires à l'alimentation 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). Le bâtiment de la suppression présente quelques désordres au niveau du génie-civil qui devront faire l'objet d'une reprise partielle.
- SUEZ Eau France a réalisé au total 72 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage dont 2 interventions correctives incluant 4 interventions en astreinte.



### Distribution

- Nos équipes ont réalisés 264 interventions dont :
  - 3 branchements neufs
  - 7 réparations de fuites branchements
  - 2 réparations de fuites canalisations
  - 24 remplacements de compteurs
  - 15.663 km de recherche de fuite ayant permis de trouver 3 fuites
- Le rendement est maintenu à un bon niveau grâce au suivi quotidien d'Aquadvanced (débit de nuit, recherche de fuites,...)

# 1 | Synthèse de l'année



## 1.2 Les chiffres clés

	1 164 clients desservis	
242 140 m <sup>3</sup> d'eau facturée		
	18,5 km de réseau de distribution d'eau potable	
8,12 m <sup>3</sup> /km/j de pertes en réseau		
	84,5 % de rendement du réseau de distribution	
100 % de conformité sur les analyses bactériologiques		
	100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
2 réparations fuites sur canalisations		
	7 réparations fuites sur branchements	

## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
  - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les 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 \ Le prix du service de l'assainissement"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué 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.

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/indicateurs>

### 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'Agence Française pour la Biodiversité, 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 juillet.

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	2018	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	4 230	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	1 164	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	18,5	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,44	€ 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)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	84,5	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	1,16	%	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	8,2	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	8,12	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	0	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

### 1.3.2 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	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les perspectives

Nous prévoyons en 2019 de réaliser dans le cadre de nos actions performance des réseaux, des campagnes de recherche de fuites nocturnes.



## 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	29/09/2006	28/09/2024	Affermage
Avenant n°01	21/07/2016	28/09/2024	Avenant fixant les modalités suite à la convention d'approvisionnement en eau décarbonatée

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

#### La direction



**Gilles Boulanger**  
Directeur de la Région  
Paris Seine Ouest

#### L'agence Yvelines Portes de l'Eure



**Dimitri Langhade**  
Directeur d'agence



**Laure Bories**  
Responsable contrats



**Agnès Glady**  
Responsable commerciale



**Philippe Chemillier**  
Chef d'agence  
assainissement



**Jérôme Savio**  
Chef d'agence eau potable

### Les services supports



**Karl Glucina**  
Directeur de l'agence Usines,  
Services et Innovation



**Thierry Quilliard**  
Responsable Communication



**Khalid Laanait**  
Directeur clientèle



**Cécile Bernier-Douwens**  
Responsable Système  
de Management



**Kévin Sorgues**  
Préventeur sécurité

### 2.2.2 La gestion de crise

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

- 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, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

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.

En 2018, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement. Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant environ 70 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe.

Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

### 2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers du Centre de Relation Client répondent à **toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). La formation permanente de nos conseillers client permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Client est joignable aux numéros suivants :

<b><u>Pour toute demande ou réclamation :</u></b>	 0 977 408 408 <small>APPEL NON SURTAXE</small>
<b><u>Pour toutes les urgences techniques :</u></b>	 0 977 401 123 <small>APPEL NON SURTAXE</small>

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

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

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

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

## 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.

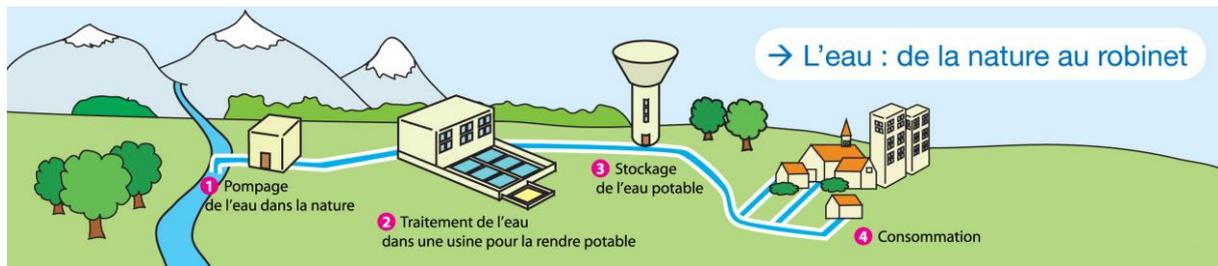
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

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

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

### 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 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	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
L'ETANG-LA-VILLE	L'Etang la ville - le Belvédère (Station de surpression)			

- **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 :

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50-99 mm	3 561	1 352	0	0	0	0	0	0	4 913
100-199 mm	5 347	4 407	0	0	0	0	0	0	9 754
200-299 mm	3 840	0	0	0	0	0	0	0	3 840
300-499 mm	0	0	0	0	0	0	0	0	0
500-700 mm	0	0	0	0	0	0	0	0	0
>700 mm	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inconnu	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12 748</b>	<b>5 759</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18 507</b>

- **LES ACCESSOIRES DE RÉSEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Désignation	2018
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1
Détendeurs / Stabilisateurs	2
Equipements de mesure de type compteur	5
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	43
Régulateurs débit	1
Vannes	197
Vidanges, purges, ventouses	38

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Les branchements						
Type branchement	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	1 182	1 188	1 196	1 202	1 206	0,3%

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

**Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.**

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2018
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2018
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	75
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>120</b>

### 2.3.3 Les biens de reprise

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

- **LES COMPTEURS**

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

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2017	2018	N/N-1 (%)
12 à 15 mm	1 034	1 036	0,2%
20 à 40 mm	164	166	1,2%
>40 mm	4	5	25,0%
Total	1 202	1 207	0,4%



# 3 | Qualité du service





## 3.1 Le bilan hydraulique

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

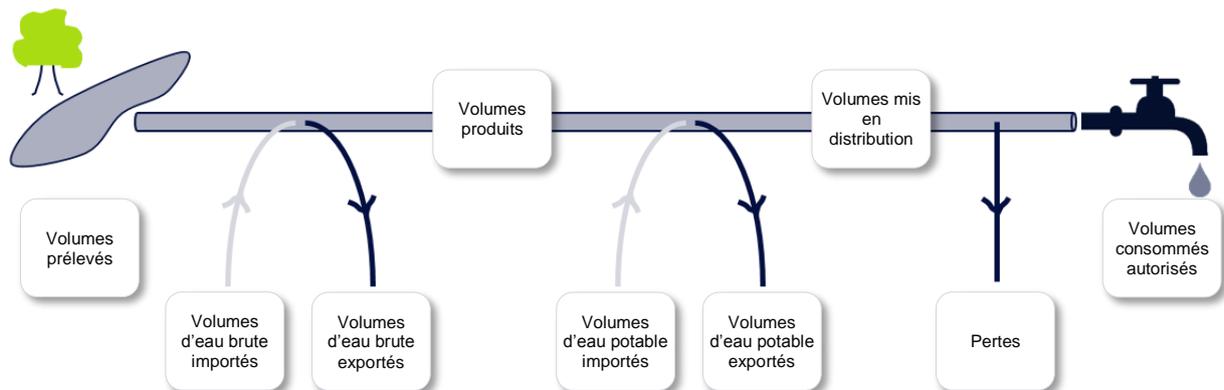
### La nature des ressources utilisées



L'eau distribuée aux abonnés de la Commune de Fourqueux est d'origine souterraine et provient du site de production suivant :

- L'Usine de Flins-Aubergenville

### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

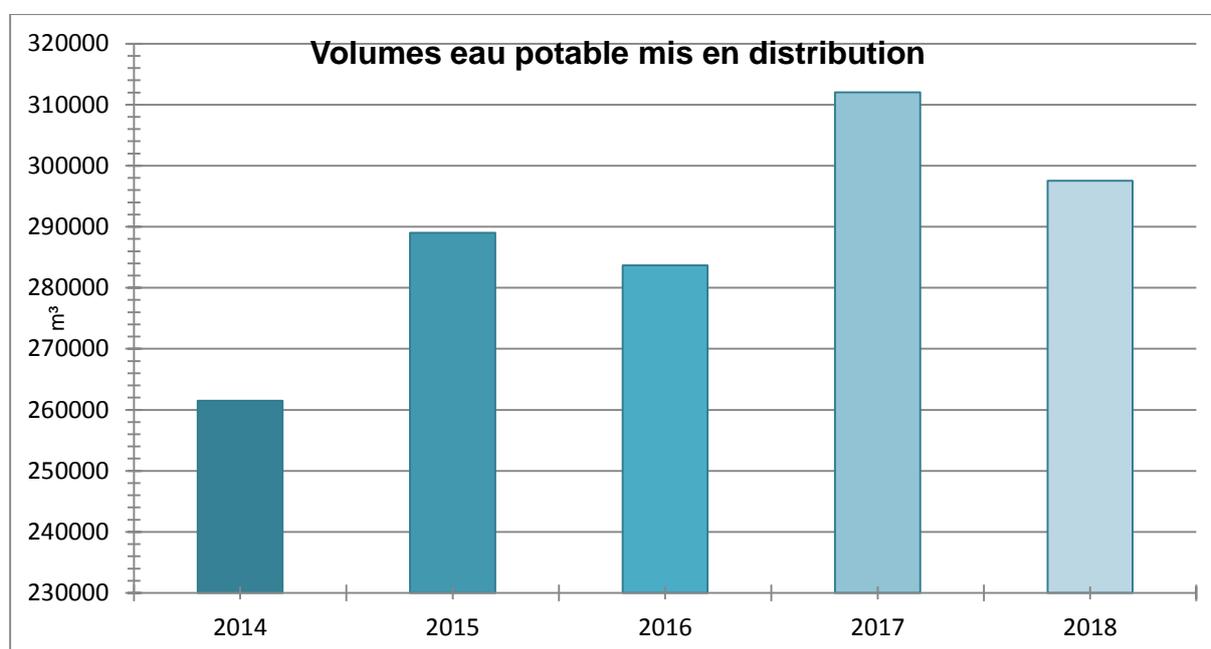


### 3.1.2 Les volumes mis en distribution année civile

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 :

Volumen eau potable mis en distribution (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	350 771	358 542	349 729	369 814	353 827	- 4,3%
Total volumes eau potable exportés (C)	89 286	69 520	66 057	57 790	56 284	- 2,6%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	261 485	289 022	283 672	312 024	297 543	- 4,6%



### 3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

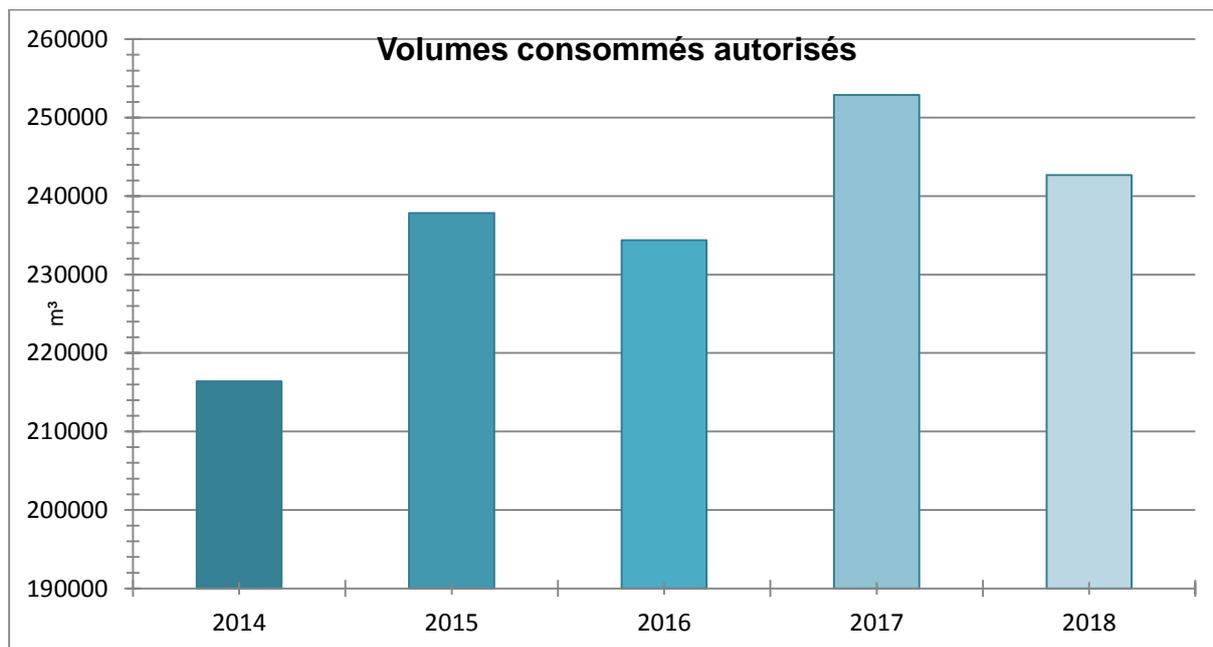
- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrevés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à

l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.

- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

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

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	215 494	236 941	233 527	252 285	242 140	- 4,0%
- dont Volumes facturés (E')	215 494	236 941	233 527	252 285	242 140	- 4,0%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes consommés sans comptage (F)	602	602	602	301	301	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	310	301	250	293	250	- 14,7%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	216 406	237 844	234 379	252 879	242 691	- 4,0%



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

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

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

L'indice linéaire de pertes en réseau représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en 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

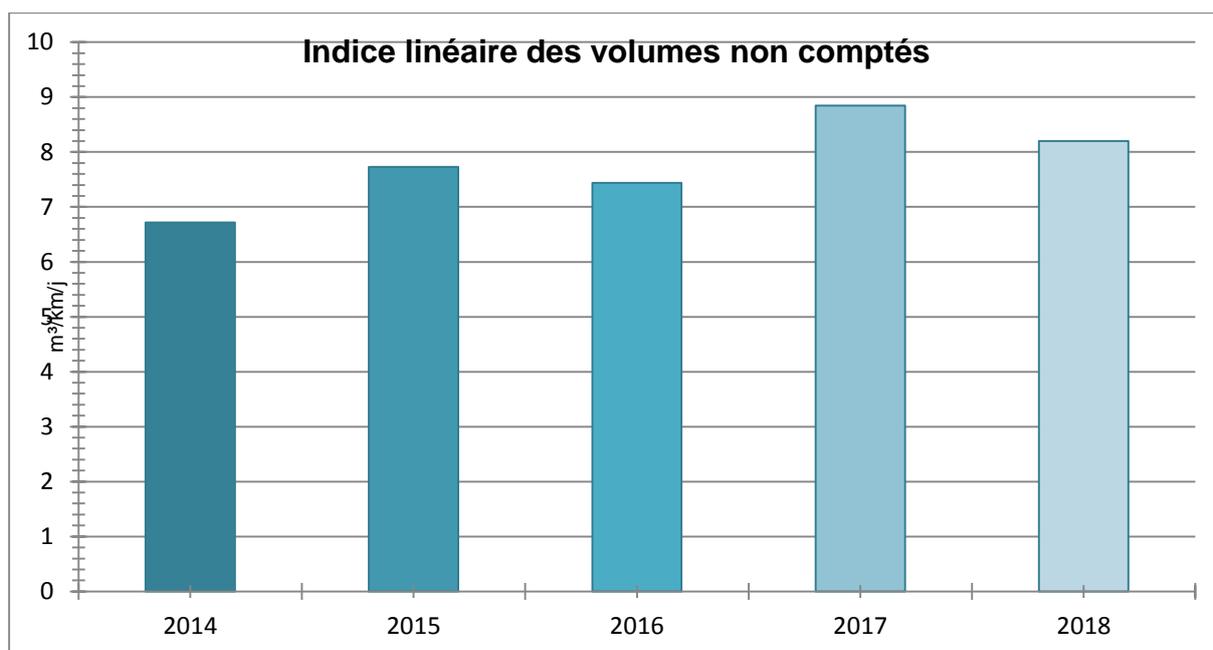
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur l'année civile, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence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

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

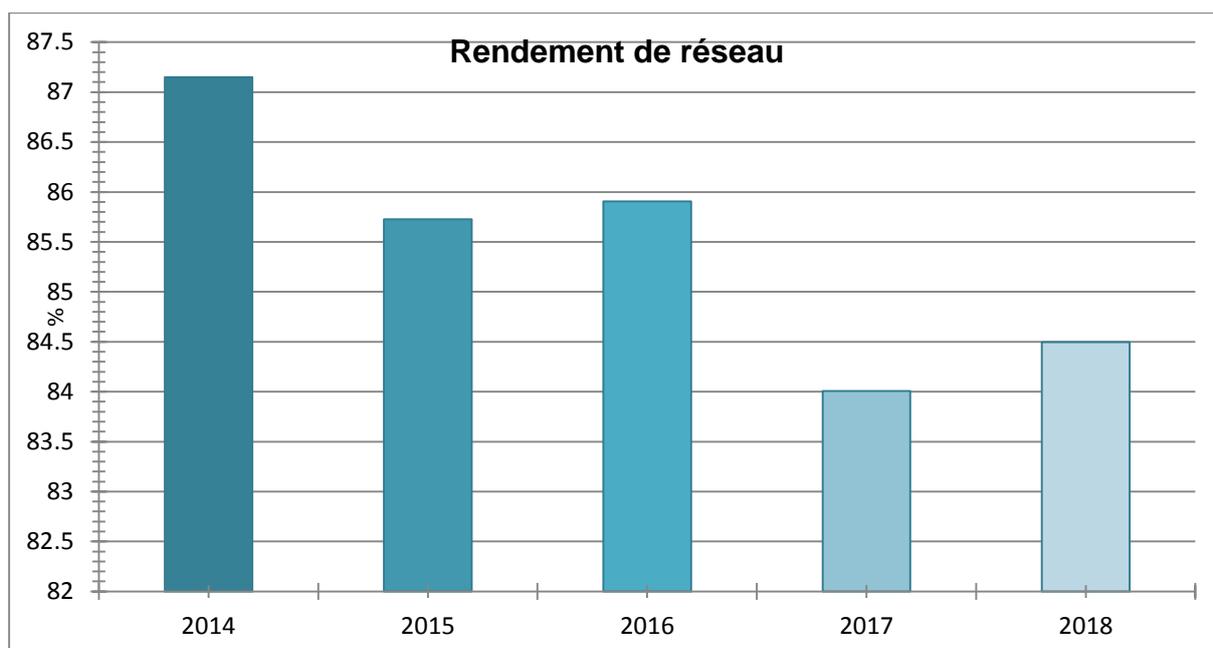
- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

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 à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

<b>Indice linéaire de pertes (m<sup>3</sup>/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/j)</b>						
<b>Désignation</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes mis en distribution (D)	261 485	289 022	283 672	312 024	297 543	- 4,6%
Volumes comptabilisés (E)	215 494	236 941	233 527	252 285	242 140	- 4,0%
Volumes consommés autorisés (H)	216 406	237 844	234 379	252 879	242 691	- 4,0%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	45 079	51 178	49 293	59 145	54 852	- 7,3%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	45 991	52 081	50 145	59 739	55 403	- 7,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	18,757	18,459	18,473	18,507	18,507	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	6,58	7,6	7,31	8,76	8,12	- 7,3%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	6,72	7,73	7,44	8,84	8,2	- 7,3%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	216 406	237 844	234 379	252 879	242 691	- 4,0%
Volumes eau potable exportés (C)	89 286	69 520	66 057	57 790	56 284	- 2,6%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	350 771	358 542	349 729	369 814	353 827	- 4,3%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	87,15	85,73	85,91	84,01	84,5	0,6%



Rendement de réseau brut (%)						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E)	215 494	236 941	233 527	252 285	242 140	-4,0 %
Volumes mis en distribution (D)	261 485	289 022	283 672	312 024	297 543	-4,6 %
Rendement de réseau brut (%) = 100 * (E) / (D)	82,41	81,98	82,32	80,85	81,38	0,7 %

### 3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

Performance rendement de réseau						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	216 406	237 844	234 379	252 879	242 691	- 4,0%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	18,8	18,5	18,5	18,5	18,5	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	44,7	45,6	44,6	46	44,3	- 3,8%

Performance rendement de réseau						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	73,93	74,12	73,91	74,2	73,85	- 0,5%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	87,15	85,73	85,91	84,01	84,5	0,6%

## 3.2 La qualité de l'eau

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

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

**"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".**

(extrait du Code de la Santé Publique)

Pour satisfaire à cette exigence, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de différents éléments :

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
- **Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

**La maîtrise de la qualité de l'eau est assurée par un double contrôle :**

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité ».
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

Analyses de la Ressource			
Ressource		Nombre d'analyses bactériologiques	Nombre d'analyses physico-chimiques
Flins / Aubergenville	ARS	26	26
	Exploitant	16	231

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	Flins / Aubergenville	ARS	84	0	85	0
		Exploitant	51	0	91	0
Distribution		ARS	11	0	12	0
		Exploitant	1	0	1	0
Total distribution et production			147	0	189	0

100% des analyses bactériologiques et physico-chimiques en production et distribution ont été conformes aux limites de qualité définies par le code de la santé publique.

### 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 la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- 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 installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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.

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

### 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	95	0	100
Physico-chimique	86	0	100

## 3.3 Le bilan d'exploitation

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

### ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES OUVRAGES ET DES ÉQUIPEMENTS ÉLECTROMÉCANIQUES

SUEZ s'est dotée d'une politique de maintenance éprouvée dont les objectifs sont:

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

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

#### La maintenance préventive

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

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



#### La maintenance corrective

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



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

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

## EXPLOITATION DES INSTALLATIONS

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

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

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



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

Ils sont aussi assistés au quotidien par 2 services supports :

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

Ils interviennent dans les domaines suivants :

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



### PLANIFICATION ET GESTION DES DONNÉES

Que ce soit pour la maintenance ou l'exploitation des sites, l'ensemble de **l'activité est ordonnancée**. Chaque acte de maintenance, d'entretien ou de contrôle est défini par son contenu, sa fréquence et les moyens à mettre en œuvre. L'ensemble de l'activité, qu'elle soit de type maintenance ou exploitation est gérée à partir d'un outil de planification et de gestion des tâches spécifiquement développé pour nos métiers. Ces outils informatiques permettent maintenant une maintenance spécifique de chaque ouvrage, pour gagner en fiabilité et en temps d'intervention et pour assurer la traçabilité des réparations. La base de données est mise à jour régulièrement suite à la réalisation des tâches.

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

#### 3.3.1 Les contrôles réglementaires

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

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (Station de surpression)	Moyen de levage	palan à chaîne	26/11/2018
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (Station de surpression)	Moyen de levage	poutre roulante	26/11/2018

#### 3.3.2 Les autres interventions sur les installations

Mis à part 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					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
L'ETANG-LA-VILLE	L'Étang la ville - le Belvédère (Station de surpression)	72	9	2	83

Les ouvrages de production nécessaires à l'alimentation 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). Au-delà des tags présents sur le bâtiment de la suppression, ce dernier présente quelques désordres au niveau du génie-civil qui devront faire l'objet d'une reprise partielle.



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.

SUEZ Eau France a réalisé au total 72 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage dont 2 interventions correctives incluant 4 interventions en astreinte.

### 3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution

#### • LES RÉPONSES AUX DT ET DICT

#### **Construire Sans Détruire**

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-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 demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, SUEZ Eau France s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

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

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

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

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

<b>Nombre de réponses aux DT et aux DICT</b>		
<b>Type de réponses</b>	<b>Nombre au 31/12/2017</b>	<b>Nombre au 31/12/2018</b>
RDICT	27	12
RDT	16	12

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2017	Nombre au 31/12/2018
RDT-RDICT conjointe	21	25
Total	64	49

- **LES INTERVENTIONS SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION**

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

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2018
Accessoires	créés	-
Accessoires	renouvelés	-
Appareils de fontainerie	créés	-
Appareils de fontainerie	réparés	1
Appareils de fontainerie	vérifiés	43
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	2
Branchements	créés	3
Compteurs	posés	3
Compteurs	remplacés	24
Devis métrés	réalisés	4
Enquêtes	Clientèle	62
Fermetures d'eau	à la demande du client	1
Fermetures d'eau	autres	1
Eléments de réseau	mis à niveau	3
Remise en eau	sur le réseau	4
Réparations	fuite sur branchement	7
Réparations	fuite sur réseau de distribution	2
Autres		104
Total actes		264

Le tableau ci-dessous détaille les réparations de fuite branchement et réseau.

Détail des fuites FOURQUEUX - 5881				
Numéro de rue	Rue	Commune	Libellé intervention	Début réalisation intervention
8	ALLEE HENRI MARRET	FOURQUEUX	Réparation de branchement eau	27/02/2018
26	RUE DU VAL FLEURI	FOURQUEUX	Réparation de branchement eau	03/05/2018
14	AVENUE DE BOUVET	FOURQUEUX	Réparation de branchement eau	04/06/2018
4	RUE ROGER HAMON	FOURQUEUX	Réparation de branchement eau	05/07/2018
24	RUE DU VAL FLEURI	FOURQUEUX	Réparation de branchement eau	07/08/2018
6	RUE ROGER HAMON	FOURQUEUX	Réparation de branchement eau	08/08/2018
48	RUE DE SAINT NOM	FOURQUEUX	Réparation de réseau eau	30/08/2018
53	RUE DE NEAUPHLE	FOURQUEUX	Réparation de réseau eau	31/08/2018
8	AVENUE ERIC TABARLY	FOURQUEUX	Réparation de branchement eau	24/09/2018

### 3.3.4 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite :

La recherche des fuites			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	-	15 663	0,0%

### 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	2017	2018	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	8	8	0,0%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Astreinte	4	4	0,0%

## 3.4 Le bilan clientèle

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

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



Fin décembre 2016, le dernier transfert des données des contrats de nos clients a eu lieu, marquant la fin du déploiement du nouvel outil de gestion clientèle de l'activité Eau France de SUEZ. Ce dernier permet aux services client de SUEZ :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure 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.

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 de clients						
FOURQUEUX	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1 150	1 158	1 140	1 105	1 109	0,4%
Collectivités	14	9	9	9	12	33,3%
Professionnels	0	0	40	44	43	- 2,3%
Autres	0	0	-	-	-	0,0%
Total	1 164	1 167	1 189	1 158	1 164	0,5%

### 3.4.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
FOURQUEUX	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	209 036	229 324	190 993	185 954	180 751	- 2,8%
Volumes vendus aux collectivités	6 458	7 617	5 249	5 746	17 876	211,1%
Volumes vendus aux professionnels	0	0	37 285	60 585	43 513	- 28,2%
Volumes vendus aux autres clients	0	0	-	-	-	0,0%
Total des volumes facturés	215 494	236 941	233 527	252 285	242 140	- 4,0%

### 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
Téléphone	535
Courrier	65
Internet	47
Visite en agence	7
Total	654

### 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	81	-
Facturation	44	39
Règlement/Encaissement	38	13

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Prestation et travaux	73	-
Information	227	-
Dépose d'index	44	-
Technique eau	44	44
Total	551	96

### 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 Client, ou via notre site internet.

Activité de gestion	
Désignation	2018
Nombre de relevés de compteurs	729
Nombre d'abonnés mensualisés	539
Nombre d'abonnés prélevés	236
Nombre d'échéanciers	2
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 385
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	110
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	24
Nombre total de factures comptabilisées	2 519

### 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 la relève des compteurs, sont :

- La remontée pertinente d'index,
- Le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- L'enrichissement la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- Une réponse adaptée aux questions des clients.



La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (l'envoi d'un courrier et/ou d'un SMS d'informations aux clients 48h avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

### relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,  
Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / .....

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

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

soit par internet sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) dans l'espace « mon compte en ligne »

soit par téléphone en appelant le **0 977 408 408\*** \*appel non surtaxé



Relevez les chiffres sur fond noir. Ils indiquent les m<sup>3</sup> d'eau consommés.

En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie

- Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)).
- Fuite d'eau : contactez votre plombier.
- .....  
Nous allons intervenir.



ou

### relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,  
Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / .....

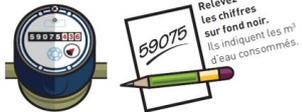
En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

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

soit par mail en envoyant la photo de votre compteur à [XXXXXXXXXXXX@seuz.com](mailto:XXXXXXXXXXXX@seuz.com)

soit par internet sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) dans l'espace « mon compte en ligne »

soit par téléphone en appelant le **0 977 408 408\*** \*appel non surtaxé



Relevez les chiffres sur fond noir. Ils indiquent les m<sup>3</sup> d'eau consommés.

En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie

- Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)).
- Fuite d'eau : contactez votre plombier.
- .....  
Nous allons intervenir.



### compte rendu d'intervention

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

Poser votre compteur \_\_\_\_\_

Ouvrir votre branchement \_\_\_\_\_

Relever votre compteur (.....)

Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur \_\_\_\_\_

Fermer votre branchement suite à votre demande \_\_\_\_\_

Retirer votre compteur \_\_\_\_\_

Remplacer votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR (.....) INDEX NOUVEAU COMPTEUR (.....)

Autre : \_\_\_\_\_

REFERENCE CLIENT \_\_\_\_\_

Nous n'avons pas constaté d'anomalie

Nous avons constaté une anomalie

- Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.
- Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au **0 977 408 408\*** \*appel non surtaxé



• **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, accueil client, réseaux sociaux...), sur les sujets suivants :

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
  - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
  - e. La dépose d'index en ligne

2) **Information sur :**

- a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...);
- b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau;
- c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
- d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....

3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**

- a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
- b. Actions sur le compteur : relève, changement
- c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

4) **Amélioration de la qualité relationnelle par :**

- a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux.
- b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
- c. Des informations sur la gestion des données personnelles
- d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...



> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

emménagement



**l'eau est essentielle,  
découvrez l'essentiel  
pour mieux la consommer**  
www.toutsurmoneau.fr



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

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Un livret comprenant des informations sur les services en ligne (compte en ligne, e-facture...), sur la facture et les moyens de paiement disponibles, et des conseils sur la maîtrise de la consommation.



copyright : Business Roll Agency

### > Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs ...

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Une étude de lectorat menée en novembre 2017 a montré que Eau Service est un magazine :

- **97% Facile à comprendre**
- **97% Délivre une information en laquelle on peut avoir confiance**
- **93% Informe sur les aspects du service de l'eau et de l'assainissement**
- **83% Donne une meilleure connaissance de l'offre SUEZ au service de votre territoire**
- **83% Constitue un lien régulier avec SUEZ**



Janvier 2018

#### Eau Services n°7

Sujet principal : Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

#### **Novembre 2018**

#### Eau Services n°8

Sujet principal : Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

#### **Newsletters Eau Services**

Janvier 2018 – Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Mars 2018 – L'eau en montagne, une gestion complexe

Avril 2018 – Comment la nature peut-elle inspirer une gestion durable de la ressource en eau ?

Mai 2018 – Le renouvellement des canalisations, un des axes d'amélioration de la performance des réseaux

Juin 2018 – Comment mieux piloter ses services eau et déchets ?

Juillet 2018 – Quel accompagnement pour obtenir le pavillon bleu, gage de qualité et d'attractivité touristique ?

Septembre 2018 – Journée de l'innovation : le patrimoine industriel à l'honneur

Octobre 2018 – Eaux usées et énergie : les citoyens contribuent à la transition énergétique des territoires

Novembre 2018 – Pollutec, le rendez-vous des acteurs de l'environnement et de l'énergie !

Décembre 2018 - Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

---

Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

La relation clients	
Désignation	2018
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100
Nombre de réclamations écrites FP2E	9
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	7,7
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	17
Nombre d'arrivées clients dans la période	17

#### **3.4.8 L'encaissement et le recouvrement**

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ 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 la Région.

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

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

<b>L'encaissement et le recouvrement</b>	
<b>Désignation</b>	<b>2018</b>
Créances irrécouvrables (€)	144,12
Délai paiement client contrat (j)	29,24
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	764,73
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,02
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,14

#### 3.4.9 Le fonds de solidarité

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par SUEZ.

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF). Actuellement, la Région Paris Seine Ouest est en relation avec le PIMMS situé sur la commune des Mureaux.

<b>Le fonds de solidarité</b>	
<b>Désignation</b>	<b>2018</b>
Nombre de dossiers FSL présentés	0
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	-
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	-
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	-

Le fonds de solidarité	
Désignation	2018
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-
Montant Total HT "solidarité"	0
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0

### 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	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	7	4	- 42,9%
Nombres de demandes de dégrèvement	7	4	- 42,9%
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	1 412	2 683	90,0%

### 3.4.11 La mesure de la satisfaction client

SUEZ place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ et ses partenaires : « *j'écoute* » → « *j'analyse* » → « *j'agis* »...

Depuis 3 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service de SUEZ
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**

#### > La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 765 clients directs sur les communes de la Région Paris Seine Ouest desservies par SUEZ.

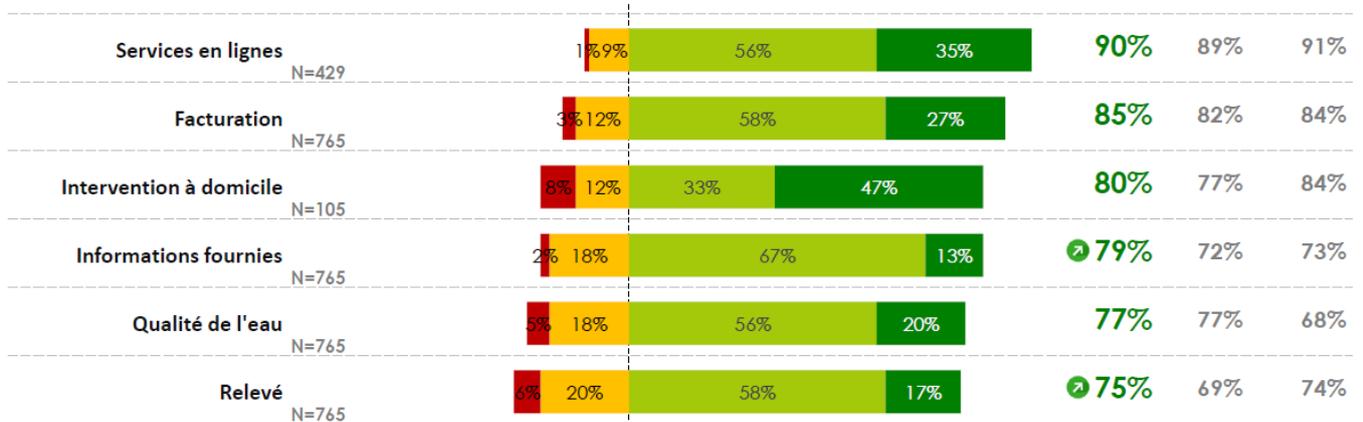
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Stabilisation de la satisfaction clients :

### 3 | Qualité du service

Stabilisation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 75% des clients se déclarent satisfaits (75% en 2017). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

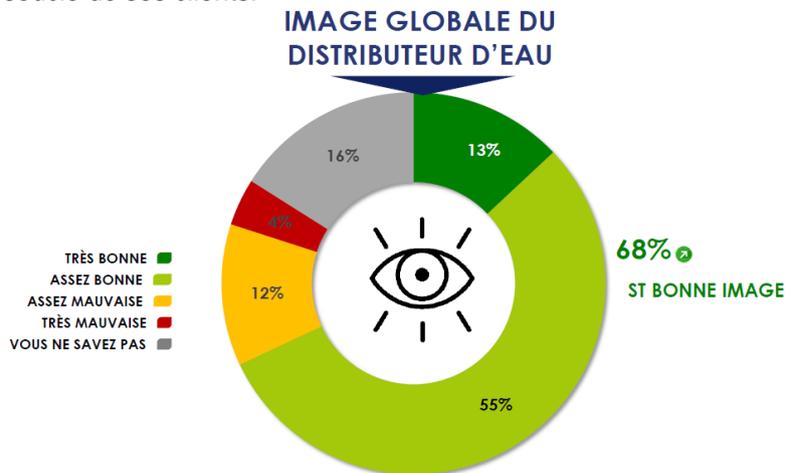
- les services en ligne : satisfaction excellente : 90% (versus 89% en 2017). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : la possibilité de choisir son mode d'information, l'accès aux factures et le suivi des consommations.
- les interventions à domicile : 80% des clients sont satisfaits.



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

68% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

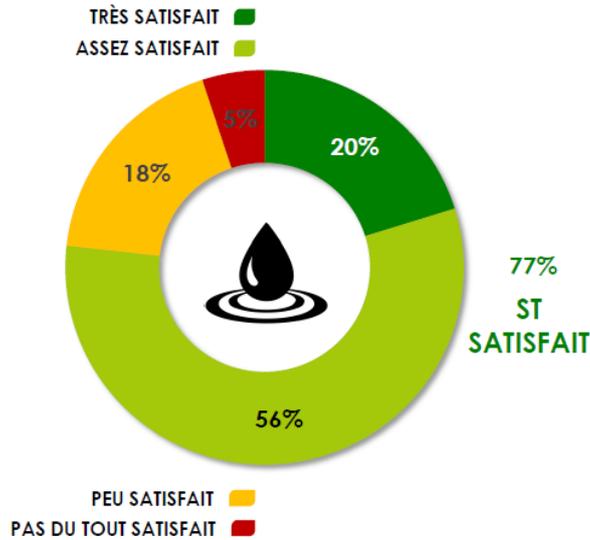
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et qui se soucie de ses clients.



L'intention de fidélité à SUEZ est en forte augmentation : 73% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

#### > Satisfaction liée à la qualité de l'eau

77% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score qui se maintient par rapport à l'année dernière, porté par la hausse de la satisfaction sur la teneur en calcaire (+17points)



>La relève

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 71% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 77% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la facturation sur consommation réelle : 82% de satisfaction.**

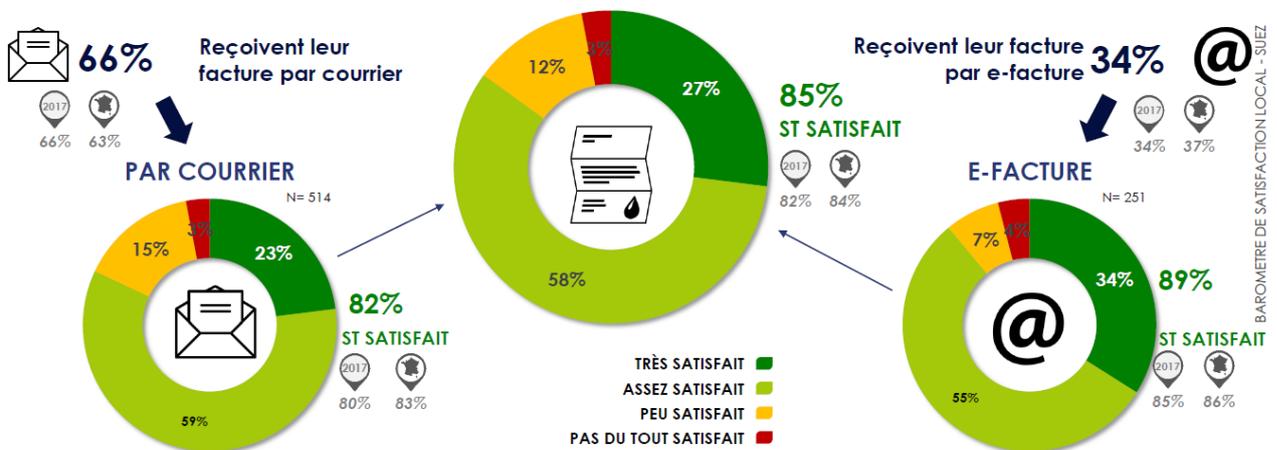
En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 93% de satisfaction !**

>Facturation

Avec 85% de clients satisfaits, **la satisfaction liée à la facturation est bonne.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par e-facture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (89% versus 82%).**

SATISFACTION GLOBALE FACTURATION



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**

<b>VILLE DE FOURQUEUX</b>			
<b>EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU (Base 120 m<sup>3</sup>)</b>			
	<b>Prix HT 2019</b>	<b>Prix HT 2018</b>	<b>variation %</b>
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			
<b>Part du délégataire</b>			
. Abonnement	46,82	45,20	3,58
. Consommation 120 m3	206,94	171,85	20,42
<b>Organismes d'Etat</b>			
. Préservation des ressources en eau	9,00	9,60	-6,25
. Lutte contre la pollution	45,60	50,40	-9,52
<b>T.V.A. à 5.5%</b>	16,96	15,24	11,30
<b>Sous total TTC eau</b>	325,32	292,29	11,30
<b>m3 TTC</b>	<b>2,71</b>	<b>2,44</b>	<b>11,30</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'ÉVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

	TARIF DE LA COMMUNE DE :	FOURQUEUX	mis à jour le :	28/07/2018
	Contrat Eau : BANCO N° 5881 A	Commune de FOURQUEUX Prix révisés au moment de la facturation	affermage	Avenant n° 1 du 21/07/2016 au 28/03/2024
	Contrat Ass. : BANCO N° 8487 C	S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE Prix révisés le 01/01/N et 01/07/N avec les valeurs connues au 01/11/N-1 et 01/05/N	affermage	AVENANT N°3 du 04/02/2016 au 31/03/2018 FIN DE CONTRAT
	Contrat Ass. : BANCO N° 24628	S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE prix révisés les 01/01/N et 01/07/N avec valeurs connues à ces dates	affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2018 au 31/03/2028 NOUVEAU CONTRAT
	Contrat Ass. : BANCO N° 8544 A	S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE Prix révisés au début de la période de consommation	affermage	AVENANT N°1 du 10/01/2014 au 13/03/2018 FIN DE CONTRAT
Contrat Ass. : BANCO N° 24839	S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN prix révisés le 01/01/N avec valeurs connues au 01/11/N-1	affermage	CONTRAT DE BASE du 14/03/2019 au 31/12/2024 NOUVEAU CONTRAT	
BANCO N° 18508	Commune de FOURQUEUX	BANCO N° 18799	S.I.A.A.P.	
EXERCICE 2018			code INSEE	78251
Période de consommation du 01/02/2018 au 31/07/2018			Période de consommation	18-02

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période		18-01						18-02				
R = Relève / E = Estimation		R						E				

DISTRIBUTION DE L'EAU					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
<b>Part SUEZ Eau France jusqu'au 30/06/2018</b>					
Prix de base (valeur 01/09/06)	1,1311	1,4555	5,5	0,0801	1,5356
coef. révision K1	1,28677				
<b>Part SUEZ Eau France du 01/07/2018 au 31/07/2018</b>					
Prix de base (valeur 01/07/2018)	1,31505	1,6922	5,5	0,0931	1,7853
coef. révision K1	1,28677				
<b>Part SUEZ Eau France à compter du 01/08/2018</b>					
Prix de base (valeur 01/07/2018)	1,31505	1,7245	5,5	0,0948	1,8193
coef. révision K1	1,31134				
<b>Préservation des ressources en eau jusqu'au 30/06/2018</b>		0,0800	5,5	0,0044	0,0844
<b>Préservation des ressources en eau à compter du 01/07/2018</b>		0,0750	5,5	0,0041	0,0791
<b>Lutte contre la Pollution</b>		0,4200	5,5	0,0231	0,4431
<b>TOTAL EAU</b>	1,4555	0,5000		0,1076	2,0631

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES					
	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
<b>Part SUEZ Eau France jusqu'au 31/03/2018</b> S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE					
Prix de base (valeur 04/02/16)	0,0323	0,0372	10	0,0037	0,0409
coef. révision K1	1,15291				
<b>Part SUEZ Eau France du 01/04/2018 au 30/06/2018</b> S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE					
Prix de base (valeur 01/07/2017)	0,0444	0,0444	10	0,0044	0,0488
coef. révision K1	1,00000				
<b>Part SUEZ Eau France à compter du 01/07/2018</b> S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE					
Prix de base (valeur 01/07/2017)	0,0444	0,0452	10	0,0045	0,0497
coef. révision K1	1,01759				
<b>Part SUEZ Eau France jusqu'au 13/03/2018</b> S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE					
Prix de base (valeur 01/11/09)	0,0450	0,0498	10	0,0050	0,0548
coef. révision K1	1,10824				
<b>Part SUEZ Eau France à compter du 14/03/2018</b> S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE					
Prix de base (valeur 14/03/2018)	0,0675	0,0675	10	0,0068	0,0743
coef. révision K1	1,00000				
<b>Part communale de FOURQUEUX</b>		0,4000	0	0,0000	0,4000
<b>Part S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE</b>		0,0402	10	0,0040	0,0442
<b>Part S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE</b>		0,1300	10	0,0130	0,1430
<b>Part du S.I.A.A.P.</b>		0,6200	10	0,0620	0,6820
<b>Modernisation Réseaux de Collecte</b>		0,2400	10	0,0240	0,2640
<b>TOTAL ASSAINISSEMENT</b>	0,1119	1,4302		0,1142	1,6563

<b>PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT</b>	<b>3,7194</b>
---	---------------

Variation prix SUEZ Eau France	semestrielle 08-18 / 02-18	annuelle 08-18 / 08-17	observations
eau	18,48%	20,42%	nouvel avenant - nouveau prix de base
asst. BOUCLE DE LA SEINE	21,51%	18,02%	nouveau contrat - nouveau prix de base
asst. REGION DE ST-GERMAIN-EN-LAYE	35,54%	37,20%	nouveau contrat - nouveau prix de base

### 3 | Qualité du service

 SUEZ	TARIF DE LA COMMUNE DE :	FOURQUEUX	2 / 2
--	--------------------------	-----------	-------

ABONNEMENT (PRIME FIXE)											
Facturé semestriellement d'avance											

Période du : 01/08/2018 au 31/01/2019 coef. révision K1 1,31134	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	40	60	80	100	150	200	250
	Prix de base semestriel	17,85 €	24,16 €	59,28 €	94,37 €	147,88 €	247,41 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €
	Prix semestriel révisé appliqué	23,41 €	31,69 €	77,74 €	123,75 €	193,92 €	324,44 €	463,31 €	463,31 €	463,31 €	463,31 €
	Prix semestriel TTC (TVA 5.5%)	24,70 €	33,42 €	82,02 €	130,56 €	204,59 €	342,28 €	488,79 €	488,79 €	488,79 €	488,79 €

PRESTATIONS CLIENTELES - du 01/08/2018 au 31/01/2019					
--	--	--	--	--	--

coef. révision K1	1,31134	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
DROIT D'ACCES AU SERVICE	sans déplacement	25,95	34,03	10	37,43
	avec déplacement	55,16	72,33	10	79,56
coef. révision K	1,24881	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais de déplacement		42,59	53,19	10	58,51
Frais de Jaugeage (>= diam. 40mm)		76,41	95,42	10	104,96
Frais de déplacement impayés		54,58	68,16	10	74,98
révision annuelle au 01/01/N - tarif national des prestations accessoires			prix unitaire	taux TVA	Prix TTC
Frais de duplicata			7,13	10	7,84

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	LOI LEMA (application sur 120m³) limitation 30% - CAS STANDARD
N° 06-02 E n°3581209 N° 10-05 A n°3580810 N° 10-07 A	OUI	EAU RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE 18,45%

LE RESPONSABLE FACTURATION





# 4 | Comptes de la délégation





## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

### 4.1.1 Le CARE

## Fourqueux (Eau)

**Compte annuel de résultat de l'exploitation 2018**

(en application du décret 2005-238 du 14 mars 2005)

en milliers d'euros	2017	2018	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>540,13</b>	<b>624,59</b>	<b>15,6%</b>
Exploitation du service	412,61	465,26	
Collectivités et autres organismes publics	110,60	117,66	
Travaux attribués à titre exclusif	13,20	36,96	
Produits accessoires	3,72	4,72	
<b>CHARGES</b>	<b>525,80</b>	<b>565,85</b>	<b>7,6%</b>
Personnel	51,95	54,44	
Energie électrique	0,01	0,11	
Achats d'eau	180,22	203,30	
Produits de traitement	0,01	0,02	
Analyses	0,01	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	30,80	28,58	
Impôts locaux et taxes	1,06	2,00	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	35,10	43,43	
• télécommunication, postes et télégestion	2,09	3,24	
• engins et véhicules	5,61	6,38	
• informatique	12,89	13,91	
• assurance	2,01	3,77	
• locaux	1,58	2,75	
Contribution des services centraux et recherche	10,20	15,22	
Collectivités et autres organismes publics	110,60	117,66	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	4,00	4,06	
• programme contractuel	82,97	84,26	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	5,05	4,95	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	6,03	7,76	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	7,77	0,03	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,04	0,05	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>14,33</b>	<b>58,74</b>	
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	4,78	19,58	
<b>RESULTAT</b>	<b>9,55</b>	<b>39,17</b>	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## Fourqueux (Eau)

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2018

## Détail des produits

en milliers d'euros	2017	2018	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>540,13</b>	<b>624,59</b>	<b>15,6%</b>
Exploitation du service	412,61	465,26	12,8%
• Partie fixe	60,36	63,66	
• Partie proportionnelle	352,25	401,60	
Collectivités et autres organismes publics	110,60	117,66	6,4%
• Redevance prélèvement	20,32	20,99	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	90,28	96,67	
Travaux attribués à titre exclusif	13,20	36,96	179,9%
• Branchements	13,20	36,96	
Produits accessoires	3,72	4,72	26,9%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	0,65	0,63	
• Autres produits accessoires	3,07	4,09	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

#### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2018

---

- 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**

<a href="#">I. ORGANISATION DE LA SOCIETE</a> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<a href="#">II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION</a> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<a href="#">III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES</a> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<a href="#">IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS</a> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<a href="#">V. IMPÔT SUR LES SOCIETES</a> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

VI. ANNEXES..... **Erreur ! Signet non défini.**

**I. ORGANISATION DE LA SOCIETE**

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2018 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

**1. La Région est l'unité de base de l'organisation de la société**

C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.

Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

**2. La Région 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 Régions.

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 la Région.

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

**1. 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. Eléments affectés sur une base technique

Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.

Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.

Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.

Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

### 3. Charges indirectes

#### a. Les frais généraux locaux

Les frais généraux locaux de la Région, 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 la Région. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 1,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).

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

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

La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux Régions 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 la Région.

### 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 Régions, 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 la Région, 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 Régions.

### 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 :

garantie pour continuité du service,  
programme contractuel,  
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 :

programme contractuel,  
fonds contractuel,  
annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,  
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 SUEZ Eau France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

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

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

la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,

le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,49%.

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 - 0,36% (0,14% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

## IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

## V. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux .

Le taux applicable est de 33,33%.

## VI. ANNEXES

A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

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

A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

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

A3 - Taux de financement (à 10 ans): 4,49%

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



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

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

### SUEZ Eau France

**Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société SUEZ Eau France, pour l'exercice clos le 31 décembre 2018**

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société SUEZ Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification de l'application, par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, pour l'exercice clos le 31 décembre 2018.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2018.

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

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

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

Nous vous précisons qu'à la date de la présente attestation, les comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2018 n'ont pas encore été arrêtés par le président et nous n'avons pas encore émis notre rapport sur ces comptes. Il n'est donc pas exclu que la découverte ou la survenance d'éléments postérieurement à la date de la présente attestation conduise le président à arrêter des comptes annuels différents du projet de comptes qui nous a été communiqué.

Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société SUEZ Eau France ;



- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société Suez Eau France pour établir le compte annuel de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société SUEZ Eau France.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Paris Seine Ouest (Yvelines, Portes de l'Eure) de la société SUEZ Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ».

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte précisé au premier paragraphe et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 10 mai 2019

Le Commissaire aux Comptes  
ERNST & YOUNG et Autres

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a horizontal line and a small vertical tick mark.

Stéphane Pédron



## 4.2 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

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

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

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

### 4.2.1 La situation sur les installations

#### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

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

#### 4.2.2 La situation sur les canalisations

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

Renouvellement : Réseaux		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
Garantie de continuité du service	Canalisation - Rue des Néfliers-Regul fin de chantier	484
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		484

#### 4.2.3 La situation sur les compteurs

- LES COMPTEURS REMPLACÉS ET RENOUVELÉS

Renouvellement : compteurs		
Désignation	Opérations	Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)
Garantie de continuité du service	Renouvellement compteurs	2 948
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		2 948



# 5 | Votre délégataire





Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

SUEZ est pleinement engagé dans la révolution de la ressource, notamment en France, berceau historique du Groupe où 30 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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 La Région

La Région Paris Seine Ouest, acteur majeur de l'eau et de l'assainissement en Ile-de-France, regroupe 3 marques :

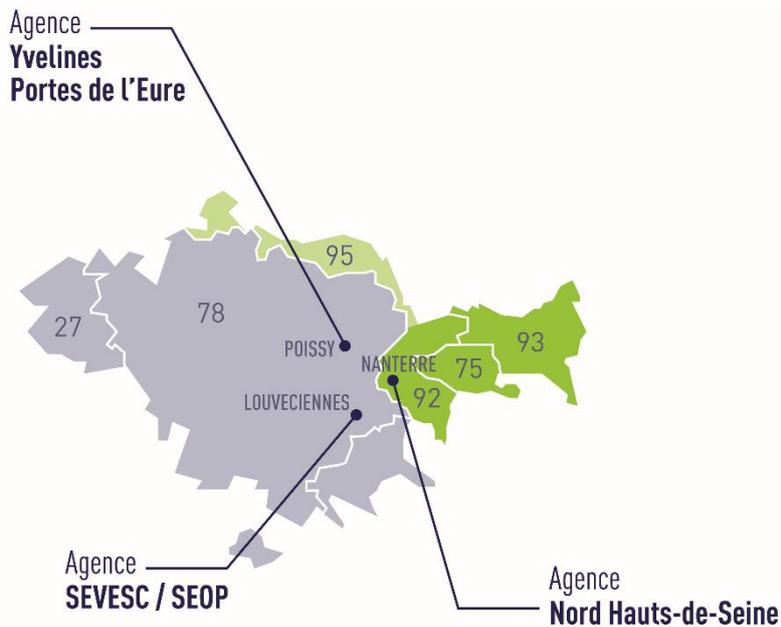
- SUEZ avec deux implantations administratives majeures à Nanterre et au Pecq,
- SEVESC (Société des Eaux de Versailles et de Saint-Cloud) dont le siège est à Trappes,
- SEOP (Société des Eaux de l'Ouest Parisien) dont le siège est à Louveciennes.

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

Notre ambition : contribuer à l'innovation du service de l'eau et de l'assainissement, en proposant aux collectivités des solutions sur mesure. La Région 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



#### La Région 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

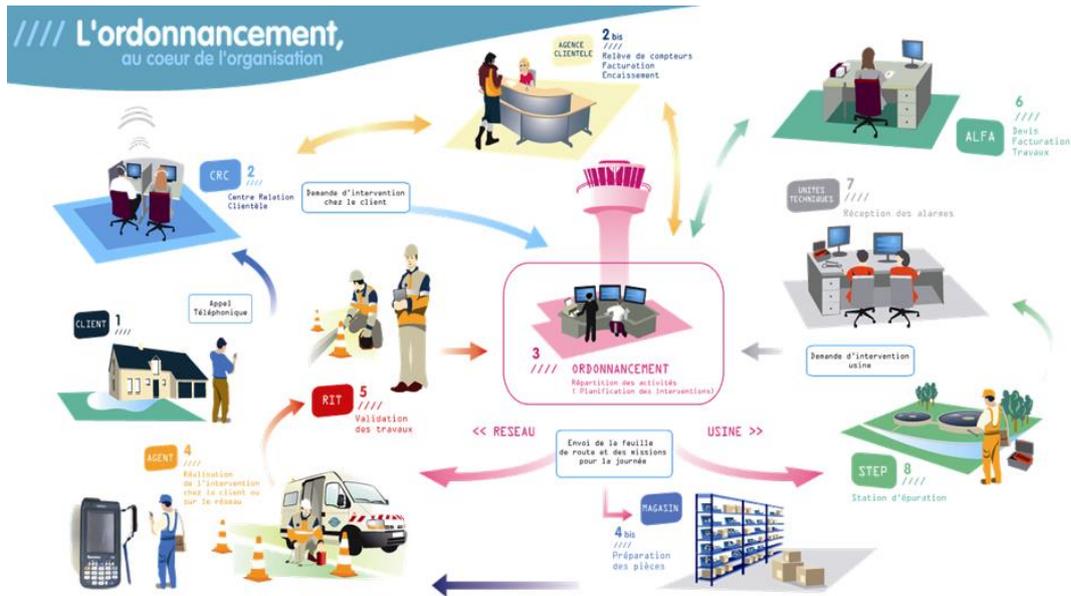
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence 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 la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans ... 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 relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

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

Présent sur les 5 continents, SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

#### Innovier pour nos clients

Afin d'apporter des contributions concrètes à la révolution de la ressource, SUEZ appuie sa stratégie sur une politique de recherche et d'innovation ambitieuse. Celle-ci assure une forte différenciation de ses offres et permet à ses clients d'être plus efficaces dans la gestion environnementale de leurs activités. Nos axes innovants sont :

- Développer l'accès aux ressources
- Assurer la protection des ressources et des écosystèmes
- Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique
- Produire des nouvelles ressources

#### Un groupe engagé pour la planète

Pour SUEZ, la lutte contre le réchauffement climatique est une priorité absolue. Dans le cadre de sa feuille de route 2017/2021, le Groupe a défini 13 objectifs pour le climat.

Conscient du rôle qu'il a à jouer, SUEZ s'engage à préserver la biodiversité à travers un plan d'actions concret, reconnu comme partie intégrante de la stratégie nationale pour la biodiversité en France.

SUEZ s'engage pour la préservation des océans à travers des solutions concrètes sur les cycles de l'eau et des déchets à l'échelle des bassins versants pour anticiper les pollutions des rivières et des océans.

#### Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

### Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

**Etre le lien privilégié entre les clients et SUEZ**

**Garantir une relation de confiance et satisfaire les clients**

**Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients**

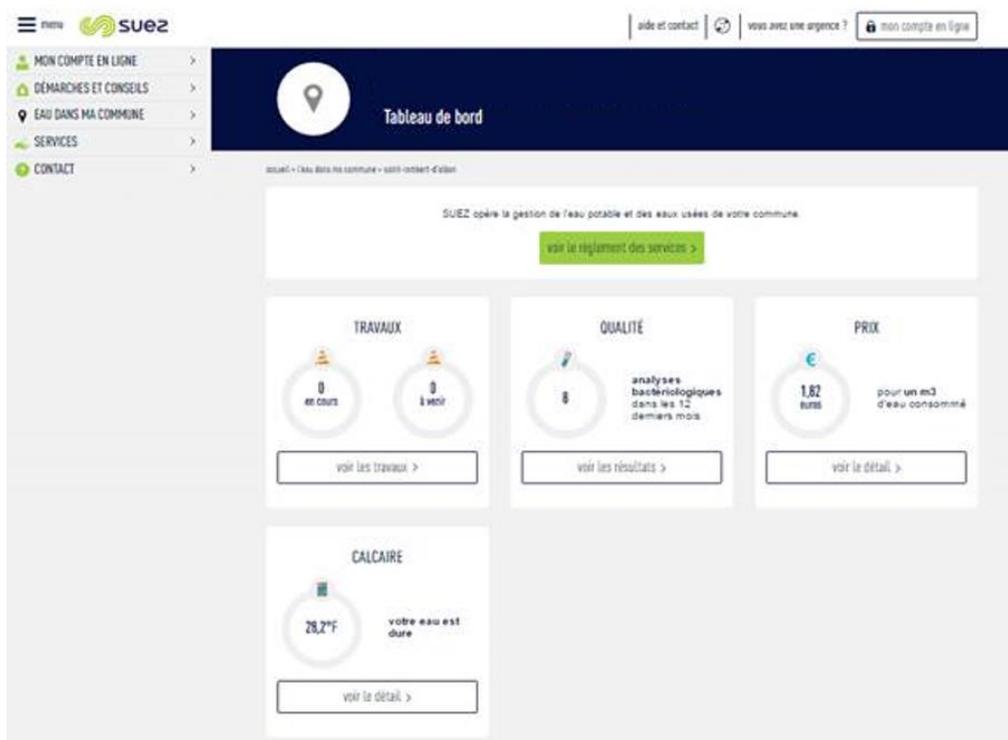
### 5.2.2 La gestion des courriers

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.

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

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), accessible via ordinateur, smartphone ou tablette apporte aux clients des informations en temps réel sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau



Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr))

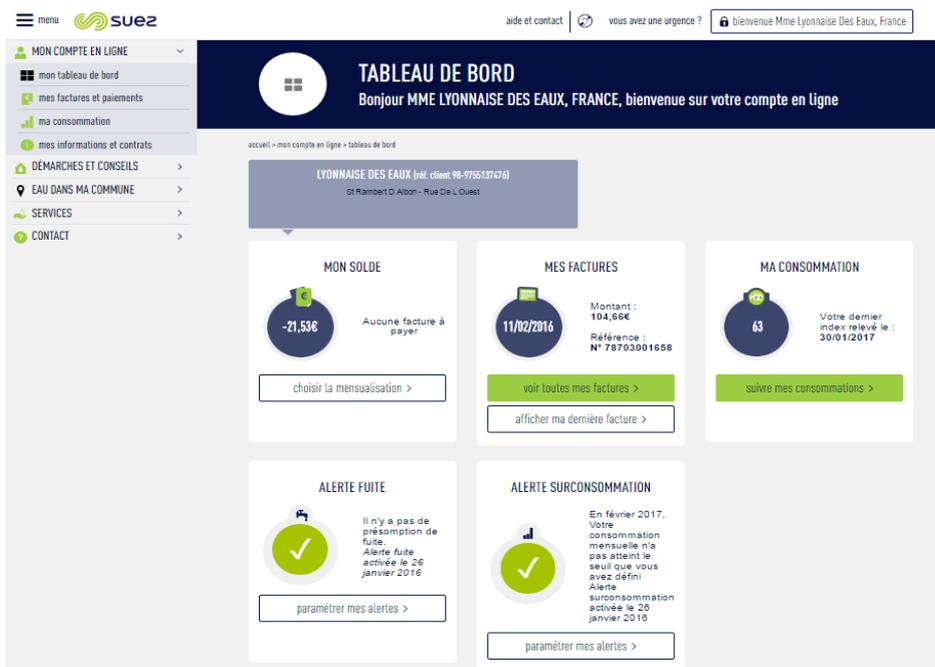
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



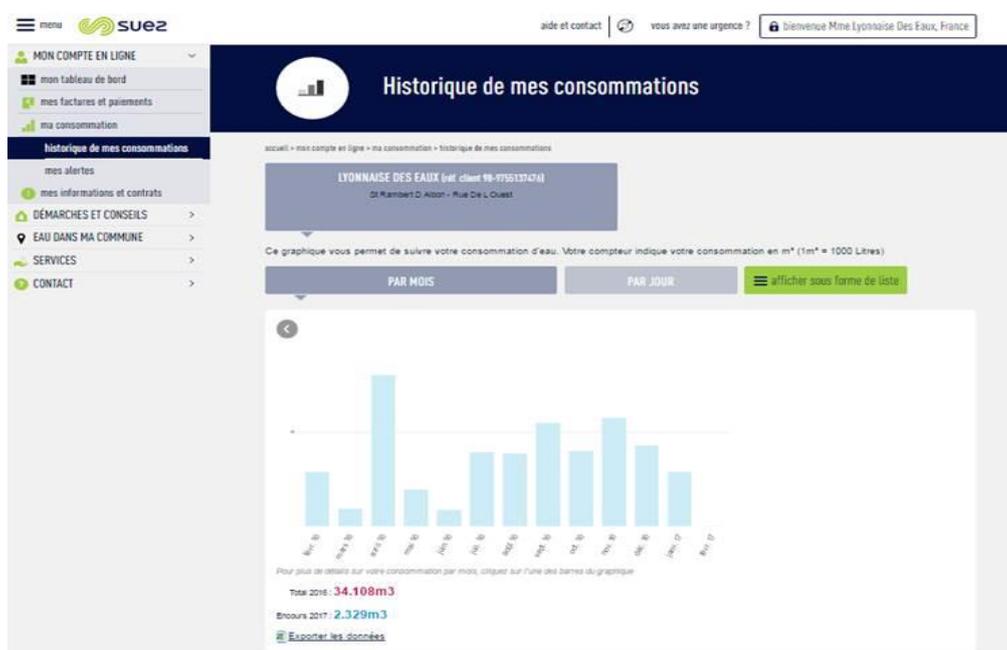
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr))

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

- une gestion autonome de leur contrat :
  - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
  - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
  - visualisation historique des paiements,
  - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).



Le client a un **accès personnalisé et sécurisé** disponible 24h/24 7j/7 pour gérer son contrat d'eau (tableau de bord de l'espace Compte en ligne)



Le client disposant d'un **compteur télérelevé** peut avoir accès à son **historique de consommation** directement sur son compte en ligne (page « Historique de mes consommations » dans le Compte en ligne)

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription à l'e-facture.

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

### 5.2.4 L'entité de gestion client

**L'Agence de Gestion Client (AGC)** : en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

Cette Agence est responsable de la bonne facturation des volumes consommés et de la performance des indicateurs financiers principaux du contrat.

Elle déploie un cycle de facturation/encaissement fiable et maîtrisé, avec des modalités adaptées à chaque client.

## 5.3 Notre système de management

### NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs... Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. 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, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie.



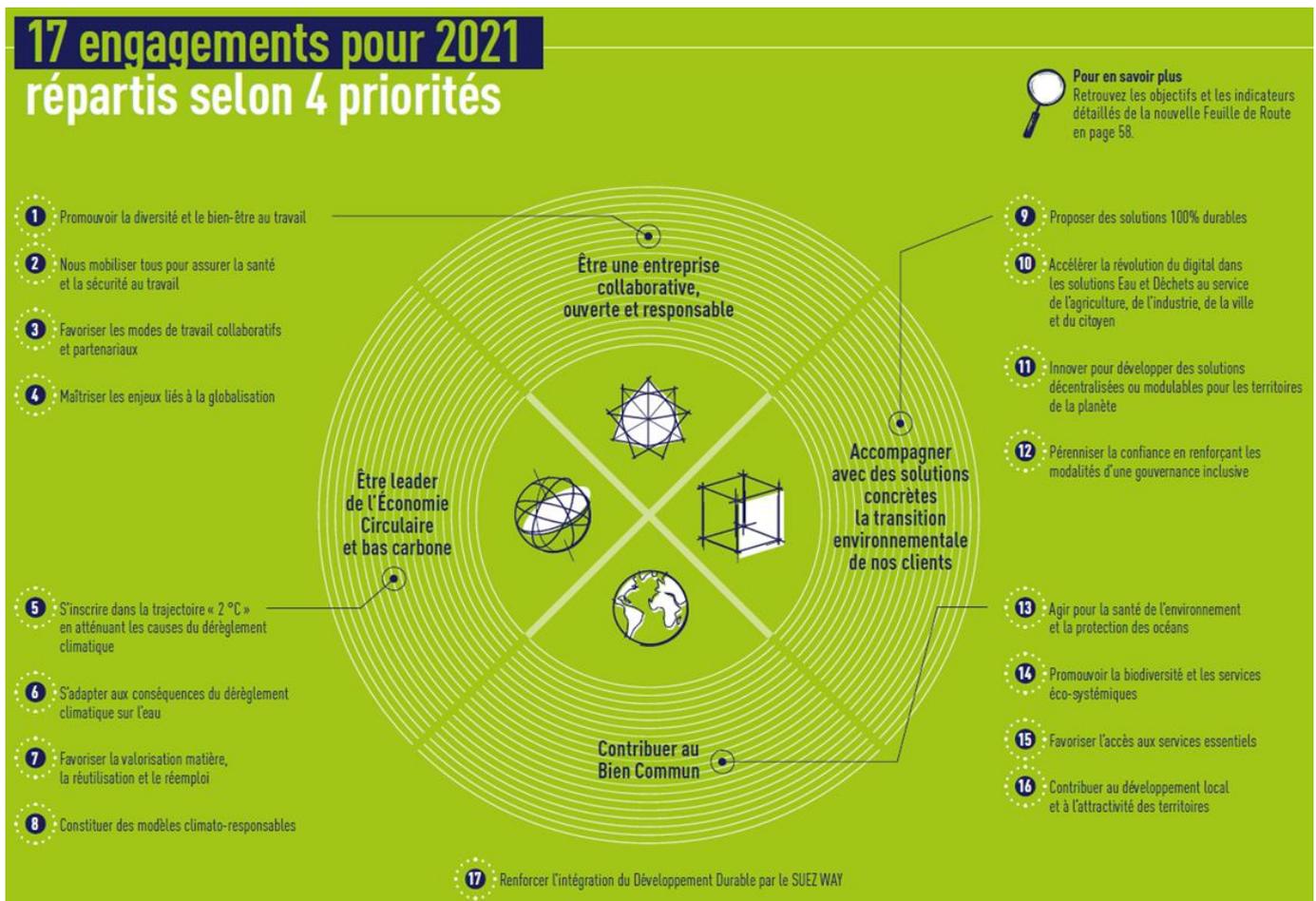
## 5.4 Notre démarche développement durable

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

Face aux pressions grandissantes sur les ressources en eau renforcées par les effets du changement climatique, SUEZ, en ligne avec les objectifs du Groupe, propose de construire, ensemble, les services de l'eau et de l'assainissement d'aujourd'hui et demain.

La politique de Développement Durable de SUEZ est fondée sur une logique d'amélioration continue et de co-construction avec les parties prenantes. Ainsi, la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 de SUEZ<sup>1</sup> a été élaborée à la suite d'une large consultation interne et externe mobilisant plus de 5000 personnes. Au service de la Révolution de la Ressource, elle comprend 17 engagements opérationnels, structurés autour de 4 axes stratégiques, en lien avec les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies :

- Être une entreprise collaborative ouverte et responsable
- Être leader de l'économie circulaire et bas carbone
- Accompagner avec des solutions concrètes la transition environnementale de nos clients
- Contribuer au bien commun



SUEZ, en déclinaison de la Feuille de Route du Groupe, a établi sa propre Feuille de Route à horizon 2021, qui comporte notamment les engagements suivants, assortis d'objectifs concrets en lien avec ses métiers :

<sup>1</sup> <http://feuillederoute2017-2021.suez.com>

1. S'inscrire dans une trajectoire « 2°C » en atténuant les causes du dérèglement climatique
  - Réduire de plus de 10 % les émissions de gaz à effet de serre (GES) sur l'ensemble du périmètre d'activité entre 2014 et 2021 (et de plus de 30 % d'ici 2030)
  - Augmenter de plus de 10 % la production d'énergie renouvelable entre 2017 et 2021

Cet objectif sera atteint grâce à des plans d'action en matière d'efficacité énergétique, de production et auto-consommation d'énergies renouvelables (cogénération, production de biogaz et biofuel, solaire et éolienne...), d'optimisation des tournées de véhicules et d'achat d'énergies vertes.

Ces engagements contribuent aux objectifs climat du Groupe SUEZ, reconnus en 2018 par l'initiative internationale Science Based Targets<sup>2</sup> comme alignés avec la trajectoire 2°C.

2. S'adapter aux conséquences du dérèglement climatique sur l'eau
  - Economiser l'équivalent de la consommation d'une ville de 400 000 habitants entre 2017 et 2021 par la diminution des fuites sur les réseaux de distribution d'eau potable

Pour ce faire, SUEZ propose aux collectivités locales une gamme de solutions smart de la gamme Aquadvanced® permettant un pilotage en temps réel de la performance des réseaux de distribution (sectorisation, instrumentation, modulation de pression, ...).

- Augmenter la capacité de mise à disposition d'eaux alternatives

La réutilisation des eaux usées, la réalimentation de nappes phréatiques et les unités décentralisées de dessalement sont des solutions proposées par SUEZ qui permettent de multiplier les sources d'eau (potable ou non potable selon les usages) en cas de stress hydrique.

Par ailleurs, depuis 2014, SUEZ organise l'appel à projets Agir pour la Resource en eau, destiné aux associations, start-up, organismes de recherche, universitaires. Son édition 2018 a porté sur « Des solutions face aux risques climatiques ». 3 lauréats y ont été récompensés par un soutien financier et opérationnel (aide d'un expert Eau France) :

- L'Institut de Recherche pour le Développement de Nouvelle-Calédonie sur la restauration participative de la forêt d'un bassin de captage d'eau potable en vue de prévenir l'impact d'événements climatiques extrêmes ;
- Le Centre National de la Recherche Scientifique et l'université de Montpellier (Laboratoire de Chimie Bio-inspirée) sur un dispositif de dépollution à la source des eaux contaminées par les éléments métalliques ;
- Le Parc Naturel Régional des Caps et Marais d'Opale sur la préservation d'une zone humide exceptionnelle.

3. Favoriser l'accès aux services essentiels
  - Intensifier les actions d'accompagnement des clients en situation de fragilité

Pour accompagner ses clients en situation de fragilité, les actions engagées par SUEZ reposent sur le dialogue et le rapprochement avec les clients fragiles. Des équipes, spécialement formées à l'accompagnement de ces publics, sont réparties sur tout le territoire. Des outils ont été créés pour mieux les connaître et ajuster le service à leurs besoins particuliers, comme :

- Une méthodologie de cartographie de la précarité hydrique, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire.
- La Mission Solidarité Eau, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a pour objectif de développer les liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique.

De plus, la mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous : elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi SUEZ est partenaire des PIMMS (Points

---

<sup>2</sup> <https://sciencebasedtargets.org> Programme conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Global Compact (Pacte Mondial) des Nations Unies, du World Resources Institute (WRI) et du WWF qui évalue la conformité des objectifs de réduction des émissions de GES des entreprises par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC)

Information Médiation Multi-Services) dans les territoires. Les médiateurs, en mission dans ces points d'accueil, sont qualifiés pour accompagner tout type de vulnérabilité : physique, culturelle, financière, administrative et technologique.

#### 4. Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires

- Favoriser l'emploi et l'insertion professionnelle

SUEZ s'engage à favoriser l'emploi, en travaillant notamment avec des entreprises locales et en développant des partenariats avec des entrepreneurs sociaux et environnementaux.

Pour favoriser l'insertion, SUEZ est partenaire du programme « 100 chances, 100 emplois » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.

SUEZ est également partenaire de l'association Nos Quartiers ont du Talent (NQT). Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de cadres et de dirigeants d'entreprises expérimentés et en activité.

Enfin, sur leurs territoires d'implantation, les Maisons pour Rebondir créées par SUEZ, à Bordeaux depuis 2012 et plus récemment en Ile de France et à Lyon, jouent le rôle de « guichet unique » à l'interne et à l'externe sur les questions liées à l'insertion par l'emploi et à l'économie sociale et solidaire.

### 5.4.1 Des exemples d'application dans le cadre du contrat

#### Des exemples d'application

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mise en place d'une certification ISO 14001
- Mise en place de « chantiers verts », démarche HQE
- Participation à l'élaboration d'un Agenda 21
- Participation à l'élaboration d'un Plan Climat
- Réalisation d'un « Bilan carbone » ou d'une « analyse du cycle de vie »
- Projets « énergies renouvelables » : Degrés bleus, méthanisation, opérations d'accompagnement (micro turbines, photovoltaïque...)
- Réflexion sur la création d'un éco-quartier,
- Politique véhicules propres, Eloges, 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 (Aquaassistance...)

### **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 SUEZ Eau France permettant le débat avec les « parties prenantes » locales

## **LES INDICATEURS DEVELOPPEMENT DURABLE**

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

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

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

- Nombre d'interruptions de service pour cause de sécheresse

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5.4.2 Agir en faveur de la biodiversité

La biodiversité est à la fois une partie intégrante du capital naturel des territoires et un fournisseur de services écosystémiques. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur.



La protection et la valorisation de la biodiversité font ainsi partie de la politique de responsabilité d'entreprise de l'ensemble des filiales de SUEZ. Elles sont inscrites dans la **Feuille de route développement durable 2017-2021** du Groupe, où l'engagement « Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques » a pour objectif de généraliser la prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble des activités de SUEZ et d'y diffuser les meilleures pratiques.

L'engagement de SUEZ en France dans la **Stratégie nationale pour la biodiversité** a fait l'objet d'une reconnaissance par le Ministère en charge de l'écologie dès 2014. Cet engagement permet d'adopter une approche concrète et structurée en matière de biodiversité et de contribuer à la prise de conscience collective des services rendus par la nature.



En 2018, SUEZ a rejoint **act4nature**, initiative lancée par EpE (Entreprises pour l'Environnement) et de nombreux partenaires, visant à mobiliser les acteurs économiques français dans la protection de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation.



Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du Muséum National d'Histoire Naturelle, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, contribuer aux réseaux écologiques et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

De plus, un réseau de "correspondants biodiversité locaux" coordonné par la Direction du Développement Durable, 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

#### VISIO et VALOVISIO, les centres de pilotage intelligent de SUEZ en France

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau en temps réel. En 2014, SUEZ inaugurerait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise ; en 2018, 100% du territoire français est couvert par l'un des 13 centres VISIO.

Fin 2017, le premier VALOVISIO a vu le jour à Caluire-et-Cuire près le Lyon. VALOVISIO pilote les services aux entreprises des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, et permet aux clients de SUEZ de bénéficier d'un service optimisé et parfaitement adapté à leurs besoins, d'une traçabilité de leurs flux et d'une plus grande réactivité à leurs demandes.

Les centres VISIO et VALOVISIO sont pleinement au service de la révolution de la ressource.





### 5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

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

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

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

En 2018, les gammes Aquadvanced® et ON'connect® s'étoffent :

**Aquadvanced® Quality Monitoring** : une offre sur-mesure d'analyse et de gestion en continu de la qualité de l'eau dans les réseaux de distribution. Une solution conçue pour accompagner les services de l'eau dans le respect de la conformité réglementaire et la mise en œuvre de Plans de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau.

**ON'connect Tourism** : une solution conçue avec les collectivités pour améliorer la qualité des services au sein des villes. Celle-ci facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.

**ON'connect Generation** : une solution digitale préventive pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Elle facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.

**Waste connect** : Avec la gamme de capteurs connectés Waste connect, SUEZ met le digital et la data au service des collectivités et des entreprises pour piloter et optimiser en temps réel la gestion de leurs déchets. Plus de 10 000 capteurs équipent les bennes connectées sur toute la France.

**RECO**<sup>®</sup> : pour accompagner la mutation sociétale vers le recyclage des déchets, SUEZ a développé l'offre RECO, un système de collecte innovant, encourageant l'action des citoyens pour une valorisation optimale. Plus de 100 kiosques RECO sont implantés en France.

### **Des solutions pour améliorer la qualité de l'air**

SUEZ relève le défi de la qualité de l'air et s'investit dans la conception, le développement et l'exploitation de solutions de traitement de l'air et propose une offre dédiée à la qualité de l'air. L'offre « Air Solutions » permet aux collectivités d'améliorer la qualité de l'air des territoires.

**NOSE** : grâce à la représentation en temps réel des émissions atmosphériques, la Plateforme NOSE permet au client de respecter ses obligations réglementaires et de réduire les nuisances pour les riverains. Ce produit NOSE aide à maîtriser l'impact olfactif des stations d'épuration.

**QUICK SCAN** : sur les sites de stockage des déchets non dangereux, QUICK SCAN permet de localiser et réduire les émissions fugitives de méthane pour lutter contre le réchauffement climatique.

**IP'AIR** : Dans une station du métro parisien, le projet IP'AIR innove en captant les particules fines de l'air ambiant pour délivrer un air plus sain.

**PUITS DE CARBONE** : Fruit d'un partenariat entre SUEZ et Fermentalg, société spécialisée dans les micro-algues, le Puits de Carbone est une innovation pour lutter contre la pollution atmosphérique et le réchauffement climatique. Son principe repose sur l'utilisation des micro-algues et sur la photosynthèse pour purifier l'air.

En 2018, SUEZ propose une solution innovante pour diagnostiquer vos infrastructures et ainsi mieux les exploiter.

**VISUAL INSPECT** : SUEZ met en œuvre toute son expertise associée aux nouvelles technologies (drones, caméra, tablettes...) pour vous permettre de visualiser l'état de vos canalisations et d'établir des diagnostics performants.

## 5.6 Nos actions de communication

### 5.6.1 Les actions de communications pour votre Région

#### GRANDS PROJETS

Des événements importants se sont déroulés en 2018 sur le territoire de l'Agence Yvelines Portes de l'Eure. Ils impactent directement la qualité de vie des habitants.

➤ **L'inauguration du Puits de Carbone à Poissy**

Le 22 mai 2018, le premier puits de carbone a été inauguré à Poissy. En partenariat avec Fermentalg, SUEZ améliore ainsi la qualité de l'air des habitants. Grâce à cette colonne purificatrice dans la ville, les Pisciacais ont pu découvrir le système de récupération du CO<sub>2</sub>. Les algues présentes à l'intérieur du puits de carbone sont au cœur de ce nouveau procédé. En présence des élus de la ville de Poissy, cet événement avait rassemblé près de 100 personnes.



➤ **La visite de chantier sur la station d'épuration des Mureaux**

La première visite de chantier s'est déroulée le 23 mai 2018 à la nouvelle station d'épuration des Mureaux en présence des élus. La Communauté Urbaine Grand Paris Seine et Oise (propriétaire) et SUEZ (exploitant), inaugureront fin 2019 une unité de méthanisation sur la station d'épuration qui permettra la réinjection du bio-méthane, une première francilienne qui incarne concrètement la transition énergétique et l'économie circulaire.



➤ **La mise en service et l'inauguration de l'unité d'adoucissement collectif de l'eau de Flins-Aubergenville**

Le 28 juin 2018, la nouvelle unité d'adoucissement collectif de l'eau a été inaugurée en présence des élus et clients du territoire. L'eau adoucie est arrivée sur le territoire le 1<sup>er</sup> juillet 2018 et dessert actuellement 500 000 franciliens, plus 500 000 en secours sur le territoire. Pour les habitants, cela apporte plus de confort et permet jusqu'à 120 € d'économie par an et par foyer. 3500 tonnes de calcaire / an sont valorisées en remblai.



➤ **Visites de chantier de l'unité d'adoucissement de l'eau du Pecq-Croissy**

Le 28 septembre 2018, à l'occasion de la 2<sup>ème</sup> convention régionale de SUEZ IDF, et le 11 décembre 2018 ont eu lieu 2 visites de chantier à l'usine d'adoucissement collectif de l'eau du Pecq-Croissy. La future unité d'adoucissement a été présentée à une quarantaine d'élus du territoire : accueil, exposé, vidéo, schéma, visite détaillée du process de la future usine, et réponses aux nombreuses questions posées par les collectivités.



### INSERTION

L'insertion professionnelle a également été au cœur des enjeux du territoire en 2018 via le partenariat avec FACE Yvelines (Fondation Agir Contre l'Exclusion). SUEZ a par ailleurs lancé la Job Academy durant l'année 2018 sur le territoire Grand Paris Seine & Oise. Objectif : permettre aux personnes sans activité de s'insérer plus facilement dans le monde de l'emploi. Ainsi, 10 collaborateurs de SUEZ, les parrains, ont accompagné pendant plusieurs mois 10 personnes sans emploi, les filleuls. Leur but était de les accompagner dans leur démarche pour retrouver un emploi stable : formalisation de CV, préparation aux entretiens d'embauche, etc. Au total, grâce à cette initiative, 8 personnes ont retrouvé un emploi après cette expérience.



### PARTENARIATS ET MECENAT

L'Agence Territoriale Yvelines Portes de l'Eure compte les partenariats suivants :

➤ **Carrières-sous-Poissy**

Le 11 mars à Carrières-sous-Poissy a eu lieu la 9ème édition des 12km de Carrières-sous-Poissy. Partenaire depuis 9 ans, SUEZ met à disposition deux rampes à eau ainsi que 400 gourdes pour les coureurs.



➤ **La Pisciacaise**

Dimanche 8 avril, s'est déroulée à la 8ème édition de la course nature La Pisciacaise. Avec plusieurs courses au programme, les 2000 coureurs se sont donnés rendez-vous au Parc de la Charmille pour une nouvelle édition. SUEZ a mis à disposition de la ville, 2 000 ecocup ainsi que deux rampes à eau.

➤ **Naturôpecq**

Le 28 avril, SUEZ a été présent au Pecq pour l'événement Naturôpecq. Avec une animation bar à eau et un stand biodiversité et « 0 phyto », les visiteurs ont été nombreux et se sont prêtés au jeu des différents goûts de l'eau !



➤ **Blues-sur-Seine**

SUEZ a été mécène sur le territoire du Mantois entre le 1er et le 3 juin pour la 20<sup>ème</sup> édition de Blues-sur-Seine. Une manière pour SUEZ de marquer concrètement un ancrage local.

➤ **Oxygène**

Le 2 juin au Stade des Merlettes du Vésinet, SUEZ a animé l'événement Oxygène avec un bar à eau et la mise à disposition d'une rampe à eau.

➤ **Fêtes de Verneuil-sur-Seine**

Les 2 et 3 juin, SUEZ a animé un bar à eau pour les fêtes de Verneuil-sur-Seine. En 2018, le thème de l'événement portait sur l'environnement et le développement durable.

➤ **Fête de la Culture**

Les 9 et 10 juin, SUEZ a été mécène de la fête de la Culture à Marly-le-Roi. SUEZ a ainsi soutenu les programmes éducatifs, sociaux et culturels mis en place par la commune.

## COLLECTIVITES

➤ **Inauguration de la Maison de l'Eau à Carrières-sous-Poissy**

Le 15 mai 2018 a été inaugurée la Maison de l'Eau à Carrières-sous-Poissy. Un événement orienté protection de la ressource, développement durable et biodiversité auquel SUEZ a été associé.



➤ **Présence au salon de l'UMY**

Le 10 octobre 2018, SUEZ a été présent à l'Université des Mairies des Yvelines au Port-Marly. C'est dans ce contexte que le puits de carbone a été présenté sur TV78. De nombreuses collectivités sont passées sur le stand où les experts de SUEZ ont pu les accueillir et répondre à leurs questions.



➤ **Collaboration avec GPS&O**

Le 23 novembre 2018, au Pôle Molière aux Mureaux, SUEZ a été présent lors de la journée de sensibilisation à l'agriculture biologique sur le territoire de Flins. Durant une journée, les enjeux du territoire sur le bio pour la qualité de la ressource ont été présentés et ont été suivis d'ateliers et tables rondes.



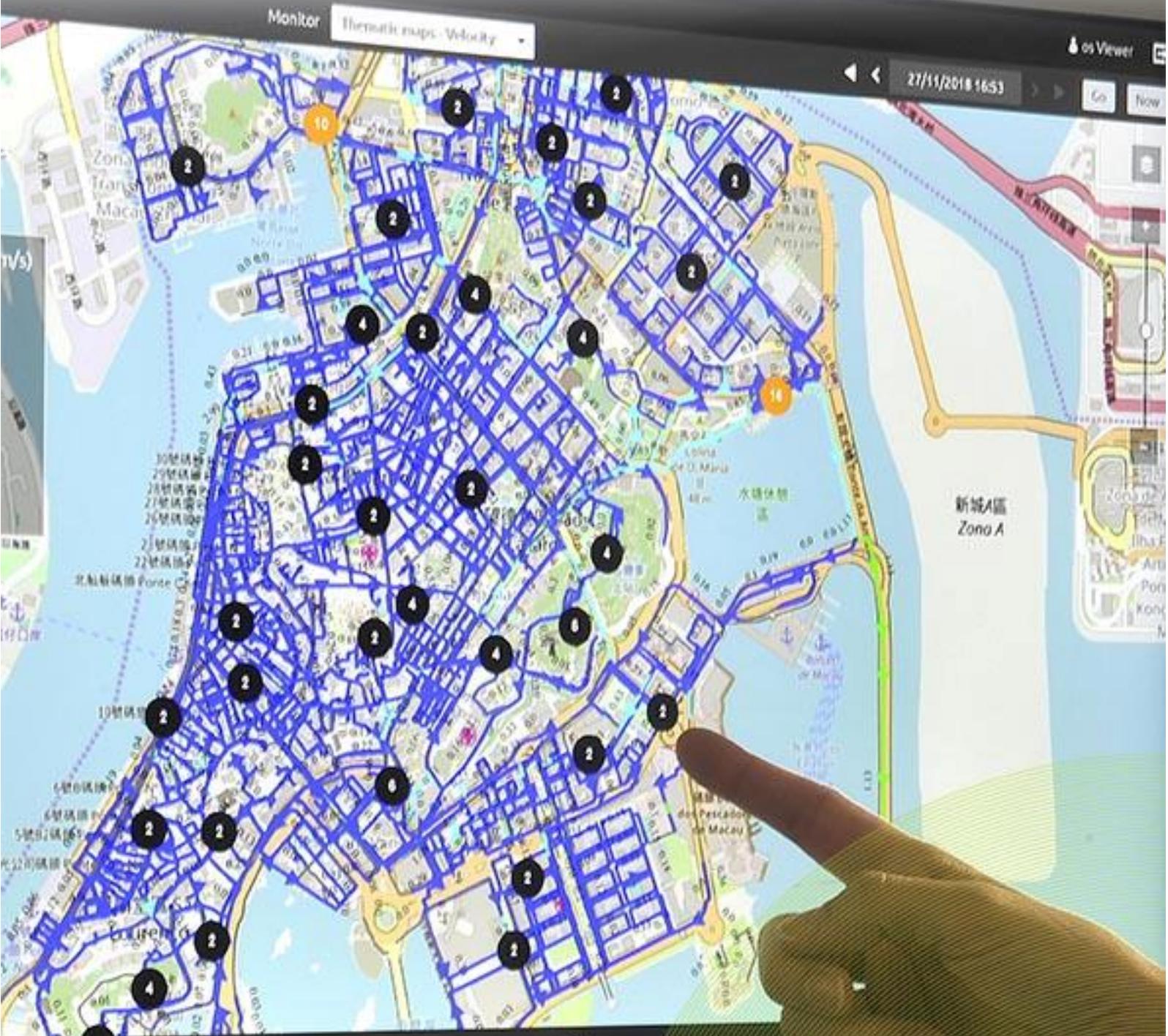
## 5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- Du 12 au 19 octobre 2018, SUEZ a organisé sa **première semaine de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion, plus de 40 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 4 000 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **A l'occasion de la COP24 à Katowice en Pologne du 2 au 14 décembre**, SUEZ et des experts issus de tous horizons (philosophe, économiste, anthropologue, biologiste, écrivains...) signent un Manifeste. Son objectif : accélérer le passage d'une conception linéaire de notre économie à une conception circulaire, qui cherche à préserver, transformer et réutiliser.
  - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a reçu le prix Momentum for Change des Nations Unies.
  - La station d'épuration de La Farfana à Santiago du Chili, 1re biofactory au monde, a été récompensée.
  - SUEZ publie sa contribution au dialogue de Talanoa pour mettre en avant l'urgence de généraliser le modèle de l'économie circulaire afin d'assurer une transition bas-carbone juste et durable. Le dialogue de Talanoa est un dialogue entre les Etats et les acteurs non-étatiques qui vise notamment à s'accorder sur un modèle de développement bas-carbone inclusif et équitable, et à informer les gouvernements des solutions climat existantes pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 20 au 22 novembre 2018, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes de protection de la ressource.
- **Pollutec 2018** : du 27 au 30 novembre 2018, SUEZ a présenté sur son stand et au cours de nombreuses conférences des solutions innovantes pour la ville et les industries de demain. Les visiteurs ont pu échanger avec les experts de SUEZ autour des thèmes : eau et assainissement, recyclage et valorisation des déchets, ville durable, industrie, protection des océans.
- **SUEZ4océan** : en 2018, SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
  - SUEZ, a décidé de soutenir Stéphane Le Diraison et son projet **Time for Ocean** aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt (92).
  - SUEZ, en partenariat avec **Project Rescue Océan**, a imaginé un dispositif digital de communication destiné à faire réagir les vacanciers pour protéger le littoral et plus particulièrement la Méditerranée.
  - Sur la côte Atlantique, à l'occasion du Caraïbos Lacanau Pro SUEZ a lancé une opération de sensibilisation à la protection des océans en organisant une distribution de gourdes réutilisables. **L'opération « gourde for you »** a permis de sensibiliser le grand public, les vacanciers et les festivaliers à la protection de l'océan.
- **Jour du dépassement de la Terre** : SUEZ contribue à repousser la date. Le 1er août 2018, nous entrons dans une situation de dette écologique : notre consommation de ressources dépasse ce que la Terre peut régénérer en un an. Ce jour, appelé Jour du dépassement de la Terre, intervient chaque année de plus en plus tôt. Pourtant, réduire de 50 % notre empreinte carbone permettrait de repousser cette date de 93 jours. Aux côtés de ses clients industriels et des collectivités locales, SUEZ est fier de contribuer à réduire notre consommation de ressources et bâtir un monde décarboné.
- **Journée de la Terre** – 22 avril 2018. SUEZ s'engage à donner une seconde vie aux plastiques et à renforcer l'économie circulaire en augmentant de 50% les volumes de plastiques recyclés

d'ici 2020. A cette occasion, SUEZ a lancé une campagne de communication sur les réseaux sociaux.

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez.fr>

# 6 | Glossaire





## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

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

### B

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

### C

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

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

## D

---

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

## E

---

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

## H

---

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

- **Habitant desservi**

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

### I

---

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$ .  
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**

Souape 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

### COMMANDE PUBLIQUE

#### Publication du code de la commande publique

Le code résulte :

- De l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, prise sur le fondement de l'article 38 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- Du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique

Le code de la commande publique a vocation à regrouper et à organiser les règles relatives aux différents contrats de la commande publique qui s'analysent, au sens du droit de l'Union européenne, comme des marchés publics et des contrats de concession.

Cette codification a été présentée comme étant intervenue à droit constant et sous la seule réserve de modifications rendues nécessaires pour assurer le respect de la hiérarchie des normes et la cohérence rédactionnelle des textes rassemblés, harmoniser l'état du droit, remédier aux éventuelles erreurs ou insuffisances de codification et abroger les dispositions, codifiées ou non, devenues sans objet.

Outre les dispositions des ordonnances n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et de leurs décrets d'application résultant de la transposition des directives européennes, le code de la commande publique rassemble l'ensemble des règles régissant le droit de la commande publique qui figuraient jusqu'alors dans des textes épars, telles que les règles relatives à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses relations avec la maîtrise d'œuvre privée, à la sous-traitance, aux délais de paiement ou à la facturation électronique.

Le code sera applicable aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation sera engagée ou un avis de publicité envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019. Toutefois, les dispositions relatives à la modification des contrats de concessions et qui ont été conclus ou pour lesquels une procédure de passation a été engagée ou un avis de concession a été envoyé à la publication avant le 1<sup>er</sup> avril 2016.

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code la commande publique](#)

[Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique](#)

#### Achat innovant

Un décret du 24 décembre 2018 met en place une expérimentation relative aux achats innovants en prévoyant qu'à titre expérimental, pour une période de trois ans à compter de son entrée en vigueur, les acheteurs peuvent passer un marché public négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des travaux, fournitures ou services innovants au sens des textes en vigueur, et répondant à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes.

Il également des mesures relatives à la révision de prix des marchés publics, au montant des avances et de la retenue de garantie dans les marchés publics, ainsi qu'à la dématérialisation de la commande publique. Enfin, le décret poursuit, au niveau réglementaire, la codification, dans le code de la commande publique, de certaines dispositions issues de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, initiée, pour ses dispositions de nature législative, avec l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique.

[Décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique](#)

#### Dématérialisation de la commande publique

Pour les marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2018, tous les acheteurs sont tenus d'accepter que les candidats présentent leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME).

[Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, article 49](#)

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018, tous les acheteurs sont tenus d'effectuer toutes les communications et tous les échanges d'informations par des moyens de communication électronique lorsqu'une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication, en matière de marchés publics.

Sont néanmoins prévues certaines exceptions (ex. : marchés passés sans publicité ni mise en concurrence dont le montant est inférieur au seuil des procédures formalisées ; raisons techniques imposant l'utilisation de certains formats ; ...).

[Décret n° 2106-360 du 25 février 2016 relatif aux marchés publics, article 41](#)

Un arrêté du 27 juillet 2018 précise les exigences minimales relatives à l'utilisation d'outils et de dispositifs de communication ainsi qu'en matière d'échanges d'information par voie électronique des marchés publics. Il s'inscrit dans le cadre de la dématérialisation de la procédure de passation des marchés publics.

L'article 22 et l'annexe IV de la directive 2014/24/UE fixent des exigences relatives aux outils et dispositifs de réception électronique des offres et des demandes de participations. Le droit interne fixe également des règles particulières pour les communications par voie électronique (protection des données à caractère personnel, règles de sécurité et d'interopérabilité ou téléservices).

Les exigences minimales définies dans cet arrêté sont fixées en application des articles 41 et 42 du décret n° 2016-360 et de l'article 33 du décret n° 2016-361. Les moyens de communication électroniques ne doivent pas être discriminatoires ou restreindre l'accès des opérateurs économiques. Ils doivent être communément disponibles et compatibles avec les technologies de l'information et de la communication généralement utilisées, tout en respectant les règles de sécurité et d'intégrité des échanges et en permettant l'identification exacte et fiable des expéditeurs.

[Arrêté du 27 juillet 2018 relatif aux exigences minimales des outils et dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique dans le cadre des marchés publics](#)

Un deuxième arrêté du 27 juillet 2018 précise les modalités de mise à disposition des documents de la consultation pour les marchés publics et les conditions d'ouverture de la copie de sauvegarde dans les procédures de passation des marchés publics et des marchés publics de défense ou de sécurité telles que définies aux articles 39 et 41 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics ainsi qu'à l'article 33 du décret n° 2016-361 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics de défense ou de sécurité.

[Arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde](#)

Un troisième arrêté du 27 juillet 2018 modifie l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique : il vient, sans bouleverser l'économie générale du texte, corriger des erreurs matérielles dans la rédaction initiale et dans les référentiels annexés à l'arrêté 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique, alléger la charge pesant sur les acheteurs en diminuant la durée de publication des données essentielles pour la réduire à un an si les acheteurs publient ces mêmes données sur le site [www.data.gouv.fr](http://www.data.gouv.fr) et en excluant du champ de la publication les modifications résultant de l'application d'une clause de variation de prix.

[Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles de la commande publique](#)

Un arrêté du 12 avril 2018, pris sur le fondement du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques eIDAS et des ordonnances n° 2015-899 et n° 2016-65 afin de définir les modalités et l'utilisation de la signature électronique dans le cadre des procédures de la commande publique, est venu permettre la mise en œuvre de la signature électronique des marchés publics

Il définit les modalités d'utilisation de la signature électronique et du certificat qualifié nécessaire pour que le signataire d'un marché public puisse être considéré comme ayant valablement donné son consentement. La signature doit être une signature « avancée » reposant sur un certificat qualifié, tel que défini par le règlement européen du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques. Elle peut être une signature « qualifiée » au sens du même règlement. Il prend en considération la transition entre l'application du référentiel général de sécurité et l'application du règlement eIDAS.

[Arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique et abrogeant l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics](#)

### Seuils de passation des contrats de la commande publique

Un avis publié le 31 décembre 2017 est venu modifier les seuils des procédures de la commande publique, conformément aux règlements européens, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 :

Les seuils sont notamment :

- 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs ;
- 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales entités adjudicatrices ;
- 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs et entités adjudicatrices ;
- Le seuil visé dans les textes relatifs aux contrats de concession est de 5 548 000 € HT.

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique \(JORF n°0305 du 31 décembre 2017, texte n° 171, NOR : ECOM1734747V\)](#)

### Commande publique outre-mer : un plan de sous-traitance en faveur des PME locales

Ce décret a pour objet d'introduire, à titre expérimental et pour une durée de 5 ans, une obligation, pour les soumissionnaires à un marché public d'une valeur estimée du besoin supérieur à 500 000 euros HT, de présenter un plan de sous-traitance aux PME locales. Ce dispositif est circonscrit aux collectivités ultramarines mentionnées à l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique.

[Décret n° 2018-57 du 31 janvier 2018 pris pour l'application du troisième alinéa de l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique](#)

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

### Rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement

Ce décret instaure un seuil en dessous duquel la rémunération annuelle exigible par les exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement n'est pas due. Cette modification vise à réduire les coûts et charges administratives pesant à la fois sur les agences de l'eau au titre du traitement des factures de faibles montants mais également sur les exploitants pour qui la rémunération perçue est proche ou inférieure aux coûts de recouvrement de ces dernières.

[Décret n° 2017-1850 du 29 décembre 2017 relatif à la rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement chargés de percevoir les redevances prévues aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement](#)

### Subventions pour travaux divers d'intérêt local

Cette instruction ministérielle apporte des précisions sur les modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local. Pour mémoire, l'article 14 de la loi organique n° 2017-1338 du 15 septembre 2017 pour la confiance dans la vie politique a mis fin à la pratique dite de la « réserve parlementaire ». Ainsi, aucune subvention ne peut être attribuée au titre de la réserve parlementaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 (art 21 de cette même loi). De plus, depuis l'article 140 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances, l'opération subventionnée doit être achevée dans les quatre années suivant la date de déclaration de début d'exécution.

La réalisation et la rénovation de réseaux d'assainissement ou d'eau potable entrent dans le champ d'application de ces travaux divers d'intérêt local.

[\(Liste des subventions pour travaux divers d'intérêt local allouées en 2017 au titre de la réserve ministérielle\).](#)

[Instruction NOR : INTK1736628J modifiant l'instruction NOR INTK1607224J du 11 avril 2016 relative aux modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local accordées sur le programme 122 – action 01 « Aides exceptionnelles aux collectivités territoriales »](#)

**Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance**

Elle précise notamment un principe d'opposabilité en matière de circulaires et d'instructions :

L'article L. 312-2 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « *Les instructions et circulaires sont réputées abrogées si elles n'ont pas été publiées, dans des conditions et selon des modalités fixées par décret.* »

**Et à retenir également le rescrit en matière de redevance eau :**

Un redevable de bonne foi peut demander à l'administration de prendre position sur son assujettissement aux redevances ; il doit fournir une présentation écrite, précise et complète de sa situation de fait. L'agence dispose d'un délai de 3 mois pour y répondre de façon motivée. La réponse est opposable à l'agence jusqu'à changement de fait ou de droit ou si l'agence notifie au demandeur une modification de sa position ;

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

**Mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes**

La loi ouvre la possibilité aux communautés de communes de s'opposer au transfert obligatoire au 1er janvier 2020, tel que prévu par la loi NOTRe, des compétences « eau » et « assainissement », ou de l'une d'entre elles, à la communauté de communes si, avant le 1er juillet 2019, au moins 25 % des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20 % de la population délibèrent en ce sens. En ce cas, le transfert de compétences prend effet le 1er janvier 2026.

Cette possibilité est également ouverte aux communes membres d'une communauté de communes qui exerce de manière facultative à la date de publication de la loi commentée uniquement les missions relatives au service public d'assainissement non collectif. En cas d'application de ces dispositions, le transfert intégral de la compétence assainissement n'a pas lieu et l'exercice intercommunal des missions relatives au service public d'assainissement non collectif se poursuit dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article.

Si, après le 1er janvier 2020, une communauté de communes n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou l'une d'entre elles, la communauté de communes peut également, à tout moment, se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Les communes-membres peuvent toutefois s'opposer à cette délibération, dans un délai de trois mois.

La loi généralise en outre le principe de représentation-substitution, à l'occasion des transferts de compétences « eau » et/ou « assainissement » des communautés de communes ou d'agglomération à leurs membres dans les syndicats de communes auxquels ces dernières adhéraient. Le retrait n'est plus envisagé.

**Loi n°2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte>

**Expérimentation de la tarification sociale de l'eau**

Annulation par le Conseil constitutionnel de l'article 184 de la loi prévoyant la prolongation de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau, car amendement introduit sans lien avec le texte.

**LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN et décision du Conseil Constitutionnel 2018-772 du 15-11-2018**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s\\_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)

**Facturation eau et assainissement**

Cet arrêté vise à renforcer l'information des consommateurs sur le mode de répartition des volumes estimés de consommation d'eau lorsqu'il existe plusieurs périodes tarifaires et que la méthode usuelle du *pro rata temporis* n'est pas retenue par le distributeur. Dans ce cas, une notice d'information spécifique doit accompagner la facture.

Il met également à jour le nom de l'administration chargée de l'organisation du contrôle sanitaire des eaux distribuées.

**Arrêté du 20 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eaux de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte>

### **Schéma national sur les données sur l'eau et les services publics eau et assainissement**

Cet arrêté remplace celui de 2010. Rappelons que ce schéma national des données est visé à l'[article R. 131-34 du code de l'environnement](#) pour le système d'information sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement, dénommé " système d'information sur l'eau ".

Ce schéma définit le système des données publiques de l'eau et fonde sur celui-ci le système d'information sur l'eau, son service d'information Eau France, en organise la gouvernance, décrit son référentiel technique et les modalités de son approbation.

[Arrêté du 19 octobre 2018 approuvant le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement](#)

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id)  
[egorieLien=id](#)

### **AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION**

---

**Avis relatif à la délibération n° DL/CA/18-56 du 19 septembre 2018 relative aux taux de redevances pour la période 2019 à 2024 de l'Agence de l'eau Adour-Garonne**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&categorieLien=id)  
[egorieLien=id](#)

**Avis relatif à la délibération n° 2018-101 du 4 octobre 2018 relative au 11e Programme d'intervention de l'agence de l'eau Loire-Bretagne 2019-2024 Redevances**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&categorieLien=id)  
[egorieLien=id](#)

**Avis relatif à la délibération n° 2018-30 du 2 octobre 2018 du conseil d'administration de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse relative aux taux de redevance pour les années 2019 à 2024**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&categorieLien=id)  
[egorieLien=id](#)

**Avis relatif à la délibération n° 18-A-031 du 5 octobre 2018 de l'Agence de l'eau Artois-Picardie portant sur les dispositifs tarifaires et de zonage en matière de redevances pour le 11e Programme d'intervention**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&categorieLien=id)  
[egorieLien=id](#)

**Avis relatif à la délibération n° CA 18-35 du 9 octobre 2018 relative à l'approbation du 11e programme d'intervention (2019-2024) de l'Agence de l'eau Seine-Normandie**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&categorieLien=id)  
[egorieLien=id](#)

**Avis relatif à la délibération n° 2018/27 du 12 octobre 2018 relative aux taux de redevances de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse pour la période 2019-2024**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&categorieLien=id)  
[egorieLien=id](#)

## ASSAINISSEMENT

### Utilisation des eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires – expérimentation

Cet arrêté met en œuvre une expérimentation en Hautes-Pyrénées pour l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines aux fins d'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures. Les projets doivent répondre aux caractéristiques suivantes peuvent bénéficier de l'expérimentation :

- Les projets portent exclusivement sur l'irrigation par aspersion, à partir d'eaux usées traitées, de grandes cultures destinées à être soumises à un traitement thermique adapté en fonction de la qualité de l'eau d'irrigation avant la vente au consommateur final ;
- Les installations proposées sont pourvues d'un traitement tertiaire permettant d'atteindre une qualité d'eau traitée « A » ou « B » en référence aux critères définis par l'annexe II de l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts ;
- Les installations proposées sont pourvues d'un pilotage numérique permettant de connaître en temps réel et de diffuser à l'irrigant la composition en éléments fertilisants de l'eau apportée en irrigation ;
- La composition de l'eau distribuée à chaque irrigant est adaptée afin de distribuer la dose d'éléments fertilisants prévue par le plan de fertilisation de chaque irrigant participant au projet.

[Arrêté du 29 janvier 2018 relatif à la mise en œuvre d'une expérimentation portant sur l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour assurer l'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures](#)

### Outre-mer - Recherche des micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées

La note précise les modalités de la recherche de micropolluants dans les eaux usées traitées et dans les eaux brutes des stations de traitement des eaux usées (STEP). Elle définit également les modalités de recherche des sources d'émission de ces micropolluants en amont des STEU et d'engagement des collectivités dans une démarche de réduction de ces émissions. Cette note technique ne s'applique pas en l'état aux STEU dont les eaux usées traitées sont évacuées par infiltration dans le sol. Elle s'applique uniquement sur le territoire des départements et régions d'outre-mer, à l'exception de Mayotte, au vu des spécificités et de la situation sur ce territoire.

[Note technique du 29 janvier 2018 relative à la recherche de micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées et à leur réduction concernant les départements et régions d'outre-mer](#)

### Contrôle des services publics d'assainissement non collectif

Cette note technique vise à procéder à un rappel global de la réglementation en matière d'assainissement non collectif et présente de façon didactique les moyens mobilisables afin d'améliorer le fonctionnement des SPANC, tout en veillant à garantir la proportionnalité du service rendu. Elle porte également à connaissance les travaux réalisés ou en cours, menés dans le cadre interministériel afin d'assurer l'harmonisation des contrôles réalisés sur les installations d'assainissement non collectif.

[Note technique du 02 mai 2018 relative à l'exercice de la mission de contrôle des services publics d'assainissement non collectif](#)  
[http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir\\_43356.pdf](http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43356.pdf)

## EAU POTABLE

### **Certificat d'information sur les règles régissant une activité**

Ce décret définit les activités sur lesquelles portent le certificat d'information prévu par l'[article L. 114-11 du code des relations entre le public et l'administration](#) ainsi que les conditions et les modalités de sa délivrance par l'administration. Il est pris pour l'application de l'article 23 de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance.

[Décret n° 2018-729 du 21 août 2018 relatif au certificat d'information sur les règles régissant une activité](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037322180&dateTexte=&catégorieLien=id>

### **Agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques**

Ce décret précise l'autorité compétente pour délivrer l'agrément des laboratoires d'analyses chargés de la surveillance et du contrôle dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques ainsi que l'organisme responsable de l'instruction préalable à la délivrance de cet agrément et habilite le ministre en charge de l'environnement à prévoir les modalités d'agrément par arrêté.

[Décret n° 2018-685 du 1er août 2018 relatif aux agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037277311&dateTexte=&catégorieLien=id>

### **Gestion des dépassements des limites de qualité pour le bore et le sélénium**

La note d'information, qui s'inscrit dans le cadre de l'instruction N° DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018, définit les modalités de gestion des situations de non-conformité relatives au dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le bore et le sélénium. Les modalités de gestion décrites relèvent des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique et sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

[Note d'information n° DGS/EA4/2018/93 du 5 avril 2018 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les eaux destinées à la consommation humaine](#)

[http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir\\_43368.pdf](http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43368.pdf)

### **Plans de gestion de la sécurité sanitaire**

Cette note d'information donne aux ARS des éléments de références et des outils pour celles qui souhaitent promouvoir la mise en œuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine

[Note d'information relative aux plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine](#)

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=43090>

### **Présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine**

Cette note d'information précise les modalités de mise en œuvre du contrôle sanitaire du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) d'origine souterraine, par les agences régionales de santé, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les EDCH, 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. Les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les EDCH sont également indiquées.

[Note d'information n° DGS/EA4/2018/92 du 4 avril 2018 relative au contrôle sanitaire et à la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine](#)

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste\\_20180005\\_0000\\_0049.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0049.pdf)

### **Modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine**

La présente instruction dite « instruction cadre » annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les EDCH qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018 (cf. annexe). Elle apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise finalisés ou à venir et sur lesquels les ARS pourront s'appuyer.

[Instruction n°DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018 relative aux modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine prévues par notes d'information pour l'année 2018](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf)

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste\\_20180005\\_0000\\_0047.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf)

## **ENVIRONNEMENT**

---

### **Biodiversité**

Il est créé par le ministère de la transition écologique et solidaire un téléservice dénommé " dépôt légal de données de biodiversité " ayant pour finalité le dépôt des données brutes de biodiversité acquises par les maîtres d'ouvrage dans les conditions fixées à l'article L. 411-1 A du code de l'environnement.

Accessible : <http://www.projets-environnement.fr> ou <http://www.naturefrance.fr>

Le téléservice est destiné aux usagers afin qu'ils assurent par voie électronique :

1° Le versement de fichiers de données brutes de biodiversité ou la saisie de données brutes de biodiversité ;

Et

2° Le renseignement de métadonnées associées.

**Arrêté du 17 mai 2018 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif au versement ou à la saisie de données brutes de biodiversité dénommé « dépôt légal de données de biodiversité »**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036963976&dateTexte=20180604>

### **Sortie de déchets**

Ce décret supprime la commission consultative sur le statut de déchet, dont l'avis était requis pour l'établissement des arrêtés ministériels de sortie du statut de déchet. Cette suppression permet ainsi de simplifier la procédure administrative associée, considérée trop complexe par l'ensemble des acteurs. Elle ne nuira en rien à la qualité de la consultation sur les projets d'arrêtés, qui continuera d'associer l'ensemble des parties prenantes et le public. Elle s'inscrit également pleinement dans l'application des dispositions prévues par la feuille de route sur l'économie circulaire qui mentionne explicitement cette modification réglementaire.

Décret n° 2018-901 du 22 octobre 2018 modifiant la procédure de sortie du statut de déchet

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id)  
[egorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id)

### **Filières d'enlèvement de certains déchets**

Cet arrêté vise les filières d'enlèvement d'élimination de certains déchets enlèvement de certains déchets (papier, métal plastique, verre et bois) – suivi de la filière

Arrêté du 18 juillet 2018 relatif à l'attestation mentionnée à l'article D. 543-284 du code de l'environnement

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&categorieLien=id)  
[egorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&categorieLien=id)

## PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

**Note technique portant sur la réalisation de la 7<sup>ème</sup> campagne de surveillance « nitrates » 2018-2019 au titre de la directive 91/676/CEE dite « nitrates »**

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=44001>

**Instruction du Gouvernement du 14 août 2018 relative à la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés de la directive-cadre sur l'eau**

Cette instruction fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive-cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

[http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met\\_20180008\\_0000\\_0034.pdf](http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met_20180008_0000_0034.pdf)

**Arrêté du 27 juillet 2018 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 R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/7/27/TREL1819388A/jo/texte>

**Décision d'exécution 2018/840 de la commission** du 5 juin 2018 établissant une **liste de vigilance relative aux substances à surveillance** à l'échelle de l'Union dans le domaine de la police que de l'eau en vertu de la directive de 2008/105/CE du parlement européen

Il s'agit de la mise à jour régulière de la liste de substances, établie sur la base de l'étude des données recueillies sur les substances publiées et prenant en compte de nouvelles substances.

[https://aida.ineris.fr/consultation\\_document/40775](https://aida.ineris.fr/consultation_document/40775)

### SDAGE ET SAGE

Ce décret a pour objet de tenir compte des changements législatifs sur les règles de participation du public applicables aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) dans le cadre de l'[ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016](#) portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement, dite ordonnance sur la démocratisation du dialogue environnemental ainsi que des changements apportés par la loi relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages.

Il précise également la notion de détérioration des masses d'eau suite à la jurisprudence apportée par la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 1er juillet 2015.

Il prend en compte les recommandations formulées par le Comité national de l'eau quant à une simplification des procédures de modification et de révision du schéma d'aménagement et de gestion des eaux.

Il met en cohérence les dispositions relatives à la Corse incluses dans le [code général des collectivités territoriales](#) avec ces modifications. Enfin, il ajuste les dispositions relatives aux comités de gestion des poissons migrateurs et aux plans de gestion des poissons migrateurs afin de faciliter leur prise en compte dans les SDAGE.

Décret n° 2018-847 du 4 octobre 2018 relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et schémas d'aménagement et de gestion des eaux

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplgfr25s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplgfr25s_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154)

### SDAGE et participation du public

Les modalités de consultation des documents mentionnés au II de l'article L. 212-2 du code de l'environnement sont portées à la connaissance du public par voie électronique sur le site internet [www.eaufrance.fr](http://www.eaufrance.fr) et par publication dans un quotidien régional. La mise à disposition de ces documents et des synthèses effectuées à l'issue de chaque phase de consultation du public est effectuée sur le même site internet.

Arrêté du 3 octobre 2018 relatif aux modalités de participation du public pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/10/3/TREL1826864A/jo/texte/fr>

**Transmission des procès-verbaux pour pollution ou infraction**

Après plusieurs années durant lesquelles les PV pour infraction n'étaient plus transmis à l'entité visée, la loi pour la confiance rétablit le principe de la transmission en complétant l'article L 172.16 :

*Les infractions aux dispositions du présent code et des textes pris pour son application sont constatées par des procès-verbaux qui font foi jusqu'à preuve contraire.*

*Les procès-verbaux sont adressés dans les cinq jours qui suivent leur clôture au procureur de la République. Une copie du procès-verbal est transmise, dans le même délai, à l'autorité administrative compétente. Sauf instruction contraire du procureur de la République, une copie du procès-verbal de constatation de l'infraction est également transmise au contrevenant, lorsqu'il est connu, dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat.*

**LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

**Interprétation des normes environnementales et qualification d'un cours d'eau**

Un sénateur rappelle que la distinction entre un fossé et un cours d'eau a donné lieu à une jurisprudence abondante du Conseil d'Etat et que lorsqu'il y a un doute sur la qualification d'un écoulement d'eau, les services publics le qualifient très souvent de cours d'eau, ce qui engendre des règles plus contraignantes en termes de coût et d'entretien pour les collectivités. Il interpelle donc le gouvernement sur cette « *surinterprétation des normes environnementales à laquelle sont confrontés les élus dans le cadre de l'élaboration de la cartographie des cours d'eau* ».

Le ministère liste, dans sa réponse, les trois critères issus de la jurisprudence du Conseil d'Etat et codifiés à l'article L. 215-7-1 du code de l'environnement sur lesquels il faut s'appuyer pour définir un cours d'eau : le lit naturel à l'origine, l'alimentation par une source, et le débit suffisant la majeure partie de l'année.

[QE n° 01061, réponse à Cédric Perrin \(Territoire de Belfort – Les Républicains\), JO Sénat du 29 mars 2018](#)

**ICPE –IOTA–AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE : TEXTES ET JURISPRUDENCE****ICPE sous seuil d'enregistrement**

**Arrêté du 3 août 2018 modifiant l'arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&categorieLien=id>

**ICPE : rubrique 2780 (compostage de déchets non dangereux ou matière végétale)**

Cet arrêté modifie les dispositions applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à enregistrement pour la rubrique 2780 relative au compostage de déchets non dangereux ou matière végétale. Entrée en vigueur : le 1er juillet 2018.

**Arrêté du 21 juin 2018 modifiant l'arrêté du 20 avril 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de compostage soumises à enregistrement sous la rubrique n° 2780**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/6/21/TREP1800787A/jo/texte>

**ICPE-IOTA : autorisation environnementale**

Ce décret précise la liste des pièces, documents et informations devant composer le dossier de demande d'autorisation environnementale au titre des articles L. 181-8 et R. 181-15 du code de l'environnement. Il présente les pièces, documents et informations en fonction des intérêts à protéger ainsi que celles au titre des autorisations, enregistrements, déclarations, absences d'opposition, approbations et agréments dont l'autorisation tient lieu. Ce décret tend à simplifier et clarifier le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication.

**Décret n°2018-797 du 18 septembre 2018 relatif au dossier de demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/9/18/TREP1818888D/jo/texte/fr>

Ce second décret vise à améliorer le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire en apportant les corrections nécessaires à son bon fonctionnement et il permet de corriger diverses imperfections et erreurs matérielles, à mettre à jour, améliorer et clarifier différentes autres procédures du [code de l'environnement](#) et du [code de l'urbanisme](#). A retenir :

- En vue de l'information des tiers, les mesures de police administrative (sanctions administratives visant les IOTA et ICPE) prévues à l'article L. 171-7 et au I de l'article L. 171-8 du code de l'environnement sont publiées sur le site internet des services de l'Etat dans le département pendant une durée minimale de 2 mois. Le temps de publication des arrêtés ou des décisions de refus est porté à 4 mois.
- Lorsqu'une demande d'autorisation environnementale vise une IOTA, le préfet n'a plus à demander l'avis du préfet coordinateur de bassin ni du préfet maritime.
- Pour les IOTA soumises à déclaration : dossier sous format électronique + 3 ex imprimés.
- Le délai pour se prononcer sur une demande d'autorisation environnementale peut être prolongé par arrêté motivé dans la limite de 2 mois ou pour une durée plus longue avec accord du pétitionnaire.
- Pour les ICPE qui avait un arrêté à durée limitée, suppression de la possibilité existante d'en demander le renouvellement. Obligation de déposer un nouveau dossier.
- Pour les ICPE soumis à déclaration et à contrôle périodique : remise du rapport de contrôle sous la forme d'un document dématérialisé.

**Décret 2018-1054 du 29 novembre 2018 relatif aux éoliennes, à l'autorisation environnementale et portant diverses dispositions de simplification et de clarification du droit de l'environnement**  
[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789)

#### **IOTA ET PERMIS DE CONSTRUIRE : pas de début de travaux avant le titre environnemental**

L'article 60 de la loi établit le lien entre PC et IOTA dans les termes suivants introduit à l'Art. L. 425-14 du code de l'urbanisme :

*Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, **le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :***

*« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;*

*« 2° Avant la **décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration** en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »*

**LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplgfr29s\\_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplgfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)

#### **Instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau**

Le ministère demande aux services préfectoraux de hiérarchiser en fonction des enjeux environnementaux les dossiers d'instruction des déclarations au titre de la loi sur l'eau.

[Note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau](#)

#### **ICPE et règles d'urbanisme**

L'article L. 514-6, I, al.2 du code de l'environnement qui a pour finalité d'empêcher que l'exploitation d'une installation classée légalement autorisée, enregistrée ou déclarée soit rendue irrégulière par une modification ultérieure des règles d'urbanisme, n'est pas applicable aux refus d'autorisation, d'enregistrement ou de délivrance d'un récépissé de déclaration. Par suite, le juge apprécie la compatibilité de la décision de refus avec le plan local d'urbanisme (PLU) applicable à la zone où se situe l'installation en litige au regard des règles de ce plan en vigueur à la date où il statue.

[Conseil d'Etat, 29 janvier 2018, n°405706, Société d'assainissement du parc automobile niçois](#)

### ICPE : rappel du principe du bénéfice de l'antériorité pour déclarer irrecevables les recours des nouveaux voisins

Le Conseil d'Etat précise les dispositions de l'article L. 514-6 du Code de l'environnement selon lesquelles « *les tiers qui n'ont acquis ou pris à bail des immeubles ou n'ont élevé des constructions dans le voisinage d'une installation classée que postérieurement à l'affichage ou à la publication de l'acte portant autorisation ou enregistrement de cette installation ou atténuant les prescriptions primitives ne sont pas recevables à déférer ledit arrêté à la juridiction administrative* ». Ainsi, « *les tiers placés dans une telle situation ne sont pas davantage recevables à intervenir au soutien d'une demande d'annulation de cet arrêté* ».

[Conseil d'Etat, 16 mars 2018, n°408182](#)

### Autorisation environnementale et pouvoirs de régularisation du juge

Cet avis du Conseil d'Etat précise les pouvoirs de régularisation par le juge d'une autorisation environnementale objet d'un recours en annulation (art. L. 181-18 du code de l'environnement) :

- Le juge peut prononcer des annulations limitées soit à une ou plusieurs des anciennes autorisations désormais regroupées dans l'autorisation environnementale, soit à certains éléments de ces autorisations à la condition qu'ils en soient divisibles.
- La régularisation d'une autorisation environnementale doit toujours déboucher sur une décision complémentaire.
- Le juge peut suspendre l'exécution : soit, dans sa décision d'annulation, des parties non annulées de l'autorisation environnementale dans l'attente de la décision de régularisation ; soit, en cours d'instruction et par sa décision de sursis à statuer, des parties viciées et non viciées de l'autorisation environnementale, dans l'attente de la décision de régularisation.

La décision complémentaire prise pour la régularisation d'une autorisation environnementale doit être conforme au droit :

- Applicable à la date de l'autorisation environnementale attaquée, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de forme ou de procédure ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de fond ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation après annulation de la décision par le juge, pour un vice de forme ou de procédure ou un vice de fond.

Le juge peut autoriser lui-même, à titre provisoire, la poursuite de l'exploitation d'installations dont l'autorisation environnementale a été annulée.

[Conseil d'Etat, Avis, 22 mars 2018, n°415852](#)

## URBANISME

### Ce qu'il faut retenir de la loi Elan en matière d'urbanisme

1. **Simplification** des dossiers de demande de titre : après le premier alinéa de l'article L. 423-1 du code de l'urbanisme, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

*« Le dossier joint à ces demandes et déclarations ne peut comprendre que les pièces nécessaires à la vérification du respect du droit de l'Union européenne, des règles relatives à l'utilisation des sols et à l'implantation, à la destination, à la nature, à l'architecture, aux dimensions et à l'assainissement des constructions et à l'aménagement de leurs abords ainsi que des dispositions relatives à la salubrité ou à la sécurité publique ou relevant d'une autre législation dans les cas prévus au chapitre V du présent titre. »*

La limitation du contenu du dossier de demande de permis de construire, d'aménager ou de démolir ou de déclaration préalable que doit fournir un pétitionnaire aux seules pièces nécessaires à la vérification du respect des législations et réglementations applicables au projet pour lequel une autorisation d'urbanisme est sollicitée s'imposera au pouvoir réglementaire et contribuera à éviter l'alourdissement de ce dossier, sans cependant garantir qu'il soit ainsi mis fin aux exigences infondées de pièces supplémentaires que déplorent les pétitionnaires.

2. Mise en place de systèmes de **télé procédure**

*« Art. L. 423-3.-Les communes dont le nombre total d'habitants est supérieur à 3 500 disposent d'une téléprocédure spécifique leur permettant de recevoir et d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 1er janvier 2022. Cette téléprocédure peut être mutualisée au travers du service en charge de l'instruction des actes d'urbanisme.*

« Un arrêté pris par le ministre chargé de l'urbanisme définit les modalités de mise en œuvre de cette téléprocédure. »

L'obligation faite aux communes de disposer d'une téléprocédure spécifique leur permettant d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme à compter du 1er janvier 2022 complète celle qui leur est faite par les articles L. 112-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration d'être saisies par voie électronique des demandes d'autorisations d'urbanisme qui est entré en vigueur le 8 novembre 2018.

### 3. Renforcement **des liens entre titre environnemental et titre en urbanisme**

L'article L. 425-14 du code de l'urbanisme est ainsi rédigé :

« Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :

« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;

« 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »

#### **LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1)**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s\\_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)

#### **Pas de sursis pour les plans d'occupation des sols au-delà de 2019**

Les plans d'occupation des sols (POS) seront tous caducs, sans exception, au 31 décembre 2019. Pourtant, nombre d'entre eux perdurent et ne sont pas encore transformés en PLU. Notamment dans les communes qui ont fusionné et qui doivent recréer un plan local d'urbanisme intercommunal (PLUi) de la nouvelle communauté pour remplacer le POS en place. Un sénateur demande si ce délai de validité des POS peut être allongé afin de faciliter la création d'un PLUi cohérent pour le territoire.

Le ministre de la Cohésion des territoires, rappelle notamment que « les plans d'occupations des sols, ont disposé de presque vingt ans pour évoluer sous forme de plan local d'urbanisme et qu'il n'est pas prévu d'instaurer une nouvelle possibilité de report de la caducité des plans d'occupation des sols pour les établissements publics de coopération intercommunale issus d'une fusion ».

[QE n°02402, réponse à Jean-Claude Luche \(Aveyron – UC\), JO Sénat du 15 mars 2018](#)

## **SECURITE DES INTERVENTIONS - CYBERSECURITE - PROTECTION DES DONNEES**

### **Amiante**

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur.

### **Travaux à proximité des réseaux**

A partir de 2026, tous les exploitants de réseaux non sensibles pour la sécurité présents en unité urbaine **devront répondre avec des plans en classe A aux DT DICT**. A partir de 2032 cette obligation de réponse en classe A sera étendue aux unités rurales

Les exploitants de réseaux non sensibles, devront :

- Soit fournir une cartographie en classe A de leurs réseaux, en l'ayant fait au préalable,
- Soit réaliser un géo-référencement en classe A de leurs réseaux dans la zone d'emprise des travaux dans un délai de 3 semaines à réception d'une DT / DICT,
- Soit financer le géo-référencement en classe A de leurs propres réseaux, effectué sous la responsabilité du responsable du projet de travaux tiers,
- Soit réaliser le marquage piquetage de leurs réseaux sur le chantier.

**Utilisation du PCRS (Plan des Corps de Rue Simplifié) obligatoire en 2026** s'il est établi sur le périmètre géographique concerné, tout exploitant de réseau devra l'utiliser comme fonds de plan en réponse aux DT/DICT.

**Responsabilité limitée des exécutants de travaux**, notamment en cas d'endommagement de branchement :

L'article R554-28 IV modifie les écarts de cartographie au-delà desquels une entreprise exécutante ne peut pas subir de préjudice, notamment en cas d'arrêt des travaux dû à la découverte ou à l'endommagement accidentel d'un branchement non localisé et non doté d'un affleurant visible. Pour les branchements non sensibles (eau, assainissement...) l'écart maximum entre les données fournies par l'exploitant et la position réelle du réseau ne devra plus excéder un mètre à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Une clause du marché de travaux devra également fixer les modalités de l'indemnité correspondante. Enfin, le cas échéant, les exploitants de réseaux devront également indiquer, en réponse aux DT / DICT, s'il existe des branchements non cartographiés et non pourvus d'affleurants.

#### **Suivi des endommagements de réseau et rapport annuel au MTES :**

Tous les exploitants de réseaux de plus de 500 km cumulés ont désormais l'obligation d'effectuer un rapport annuel à la DREAL sur l'avancement de la cartographie en classe A, l'activité DT / DICT, les endommagements, à partir de l'exercice 2021.

Ce rapport devra être envoyé pour le 30 septembre de l'exercice suivant l'année considérée.

Les exploitants de réseaux de plus de 100.000km cumulés devront établir ce rapport dès l'exercice 2019, et l'envoyer au MTES.

Pour les exploitants de réseaux d'eau et d'assainissement, les indicateurs demandés qui sont transmis au SISPEA en application de la réglementation n'ont pas à l'être une deuxième fois au MTES.

**Le guide technique des travaux (fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement) est actualisé.** A retenir :

- Principe général de non utilisation de mini-pelle, marteau piqueur ou autre engin lourd à proximité de réseaux.
- Dans les fuseaux d'incertitude des réseaux, l'utilisation de camions aspirateur ou le terrassement manuel doivent être privilégiés ;
- Dans les fuseaux d'incertitude de branchements sensibles cartographiés en classe A l'utilisation d'engins lourds est interdite, sauf en cas d'élément dur (béton etc..). Cependant, pour réduire la pénibilité du travail, la mini pelle peut être utilisée pour remonter des déblais, une fois ceux-ci décompactés et après s'être assurés de l'absence de réseau dans le volume de déblais à remonter.

**Décret 2018-899 du 22 octobre 2018 relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution** Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2020.

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/10/22/TREP1735668D/jo/texte>

**Arrêté du 26 octobre 2018 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux et approbation d'une version modifiée des prescriptions techniques prévues à l'article R544-29 du code de l'environnement.**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplgfr29s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplgfr29s_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049)

**Arrêté du 13 novembre 2018 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2018**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECA66CFB6562CF1B.tplgfr35s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECA66CFB6562CF1B.tplgfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475)

**Guide d'application de la réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux - fascicule 2 guide technique version 3**

#### **Sécurité des réseaux et des systèmes d'informations des opérateurs de services essentiels**

La Directive NIS (Network and Information Security) a instauré un nouveau cadre réglementaire destiné à renforcer le niveau de sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs fournissant des services essentiels au fonctionnement de l'économie ou de la société. Ces opérateurs, appelés « opérateurs de services essentiels », seront tenus de mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les réseaux et systèmes d'information nécessaires à la fourniture de leurs services essentiels et déclarer les incidents de sécurité les affectant. Cette directive a été transposée en droit français par la loi, le décret et l'arrêté cités ci-après.

En tant qu'opérateur du secteur de l'eau et de l'assainissement, SUEZ sera certainement désigné par les services du 1er ministre comme un opérateur de service essentiel selon le calendrier défini par la réglementation.

Ces nouvelles obligations ont été établies en cohérence avec celles définies pour la sécurité des systèmes d'information en application de la Loi de Programmation Miliare de 2013.

**Directive 2016/1148 dite Directive NIS (Network and Information Security)**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148>

**Loi 2018-133 du 26 février 2018 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'union européenne dans le domaine de la sécurité**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/2/26/INTX1728622L/jo/texte/>

**Décret n° 2018-384 du 23 Mai 2018 portant sur la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de service essentiels et des fournisseurs de service numérique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/5/23/PRMD1809740D/jo/texte>

**Arrêté du 14 septembre 2018 fixant les règles de sécurité et les délais mentionnés à l'article 10 du décret no 2018-384 du 23 mai 2018 relatif à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels et des fournisseurs de service numérique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/14/PRMD1824939A/jo/texte>

**PROTECTION DES DONNEES : Le RGPD est entré en application le 25 mai 2018.**

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est un texte réglementaire européen applicable sans transposition requise, qui encadre le traitement, automatisé ou non, des données à caractère personnel contenues dans un fichier. Il s'adresse à toute structure privée ou publique effectuant de la collecte et/ou du traitement de données établis sur le territoire de l'Union Européenne, ou implanté hors de l'UE mais dont l'activité cible directement des résidents européens. Il vise également les sous-traitants, c'est-à-dire toute structure qui traiterait ou collecterait des données pour le compte d'une autre entité.

Il répond à 3 objectifs :

- Renforcer les droits des personnes ;
- Responsabiliser les acteurs traitant des données ;
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

La philosophie du RGPD repose sur le principe de responsabilité du **responsable de traitement**, soit l'entité, physique ou morale, privée ou publique qui détermine les finalités et les moyens du traitement. Il faut comprendre par **traitement** toute opération appliquée à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, l'effacement et la destruction.

Pour ex de traitement de données pour la CNIL :

- Tenue d'un fichier de ses clients ;
- Collecte de coordonnées de prospects via un questionnaire ;
- Mise à jour d'un fichier de fournisseurs.

Le responsable de traitement est tenu de garantir la sécurité des **données personnelles**. Il doit, à travers la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées, s'assurer et être en capacité de démontrer que le traitement a été réalisé conformément au RGPD.

Le traitement d'une donnée personnelle doit être licite, loyal et transparent.

Les données collectées doivent être **adéquates, pertinentes et limitées** ; Elles doivent également être **exactes et tenues à jour**. Elles doivent enfin être conservées pour **une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité** identifiée préalablement.

Pour rappel, selon la CNIL une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Il existe 2 types d'identifications :

Identification directe (nom, prénom etc.) ;

Identification indirecte (identifiant, numéro etc.).

**Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)**

**Modifié par Rectificatif au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) JOUE L127 2 du 23/05/2018**

**Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/6/20/JUSC1732261L/jo/texte>

**Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite Loi informatique & libertés ( LIL III)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/8/1/JUSC1815709D/jo/texte>

**Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2018/12/12/JUSC1829503R/jo/texte>

## **DROIT DES AFFAIRES**

---

La loi du 30 juillet 2018 sur le secret des affaires transpose dans le Code de commerce la directive 2016/943/UE sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. L'article L. 151-1 définit la notion de secret des affaires : Il s'agit d'une information non généralement connue ou aisément accessible, qui a valeur commerciale et qui fait l'objet de mesures particulières de protection.

Il est des cas où le secret des affaires ne s'applique par exemple lors de l'exercice de pouvoirs d'enquêtes, de contrôle ou de sanctions d'autorités juridictionnelles ou administratives.

L'auteur d'une atteinte au secret des affaires peut voir sa responsabilité civile engagée. Il est possible d'engager une action en justice dans les 5 ans à compter de la date des faits.

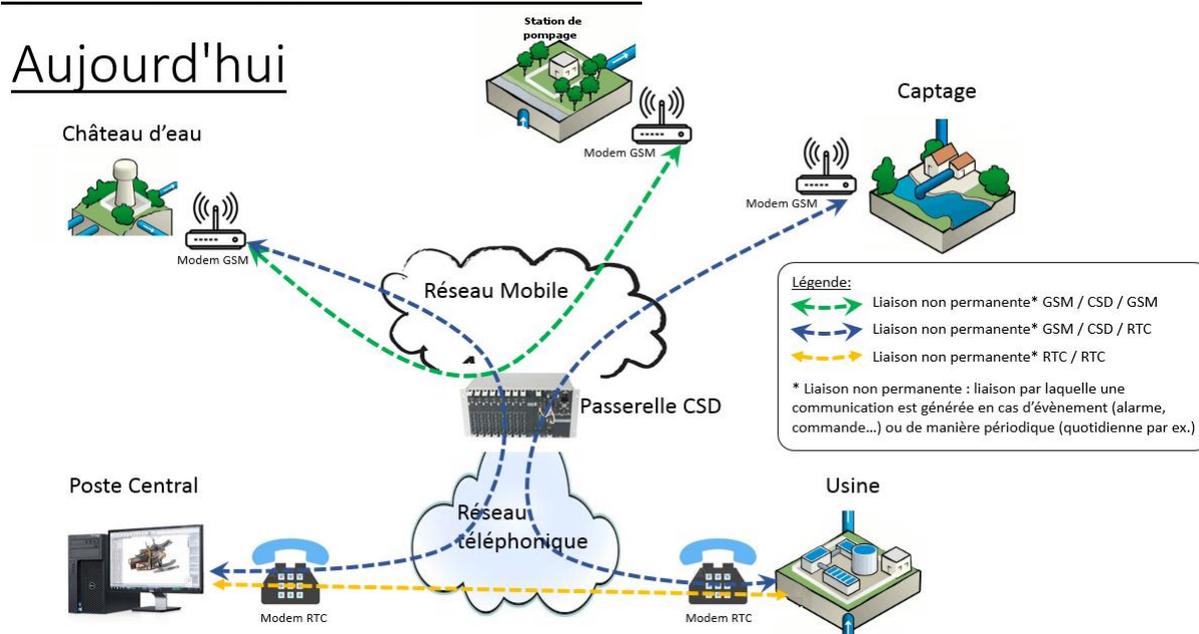
**LOI n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037800540&fastPos=1&fastReqId=563341206&categorieLien=id&oldAction=rechTexte>

## TELECOMMUNICATIONS : FIN DU CSD, SERVICE HISTORIQUE DE SURVEILLANCE DES INSTALLATIONS EAU ET ASSAINISSEMENT

Un grand nombre d'ouvrages d'eau Potable ou d'assainissement sont équipés pour leur télésurveillance du service « CSD » (Circuit Switched Data) créé en 1987 par l'opérateur historique France Telecom, devenu Orange. Ce service permet un échange des données entre des sites raccordés au réseau GSM ou entre un site raccordé au réseau GSM et un site raccordé au réseau téléphonique commuté (RTC). Le traitement des alarmes, le déclenchement des pompes, la surveillance d'éventuels débordements est ainsi assuré par le CSD à un coût très inférieur à celui d'un abonnement RTC.

### Schéma illustrant les communications inter-sites :



Orange, acteur historique du CSD et du réseau RTC, a annoncé l'arrêt du CSD au 1<sup>er</sup> janvier 2021, justifié par l'obsolescence des infrastructures de communication et par les difficultés rencontrées pour les maintenir.

Orange a annoncé sa décision au mois de mai 2018 dans ces termes :

« Nous vous informons par la présente qu'Orange Business Services a décidé de reporter de deux ans la fermeture technique du data CSD entre le réseau mobile d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC).

Le calendrier de fermeture est maintenant le suivant :

- 1<sup>er</sup> Janvier 2021 : arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD entre le réseau mobile (GSM) d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC) (flèche bleue)
- 1<sup>er</sup> Janvier 2021 : Orange ne s'engage plus au bon fonctionnement des communications Data CSD utilisant uniquement le réseau mobile d'Orange France (flèche verte)

Orange souhaite attirer votre attention sur les risques engendrés par ce report de deux ans :

- en cas d'incident sur nos équipements la qualité de service du CSD pourra être dégradée et le temps de rétablissement rallongé
- les évolutions de votre service CSD ne pourront pas être garanties par Orange
- des possibilités d'encombrement entraînant des ruptures de services sur de courtes durées.

Ce report vous permettra d'assurer la continuité de votre service en le migrant vers des solutions pérennes en mode IP (Internet Protocol) sur réseaux mobiles. »

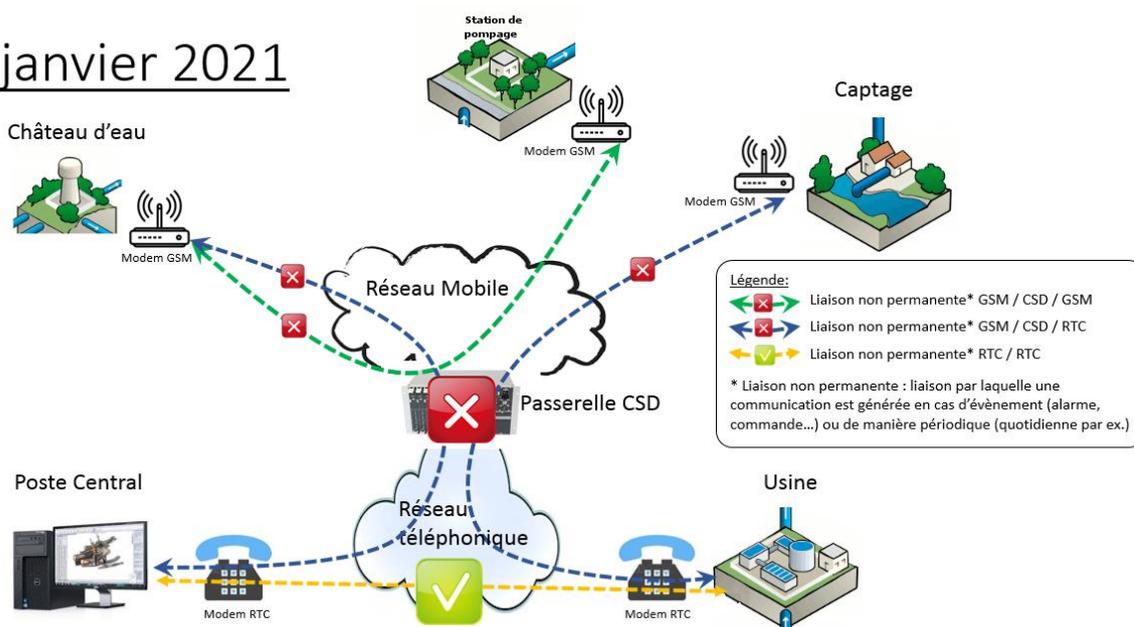
A partir de janvier 2021 les liaisons GSM/CSD/RTC ne seront donc plus fonctionnelles. Par ailleurs, Orange ne sera plus engagé à rétablir les liaisons GSM /CSD/GSM. Seules les liaisons RTC / RTC perdureront. Il est à noter que l'arrêt progressif des liaisons RTC à partir de 2023 est également annoncé.

SFR a également fait la même annonce qu'Orange sur l'arrêt du service CSD.

Bouygues Telecom quant à lui dispose d'une licence 2G jusqu'en 2024 et n'a à ce jour pas communiqué sur un arrêt du service CSD, mais il est inéluctable que les équipements de télécommunication des sites concernés vont devoir évoluer pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication (IP mobile ou fixe type ADSL).

**Le schéma ci-dessous illustre les conséquences de l'arrêt du service CSD si rien n'est fait d'ici là :**

1 janvier 2021



L'impact de ces évolutions sur les installations du service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.

## 7.2 Attestations d'assurance



### ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

**AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE**, Société Anonyme de droit Français, régie par le Code des Assurances, au capital de EUR 190.069.080, dont le siège social est situé 61 Rue Mstislav Rostropovitch, 75832 Paris Cedex 17, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 399 227 354, atteste que :

**SUEZ EAU FRANCE**  
**Tour CB 21 16 Place de l'Iris**  
**92040 PARIS LA DEFENSE France**

Agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble de ses établissements en France

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **XFR0051393LI** et numéro **XFR0051394LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE - Tour CB21 - 16 Place de l'Iris - 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats **et notamment dans le cadre de ses activités énumérées en pages 2 et 3 de la présente.**

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses du contrat, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

#### Responsabilité Civile Exploitation:

Tous dommages confondus : ..... **5.000.000 Euros par sinistre**  
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

#### Responsabilité Civile après Livraison/ Travaux / Professionnelle:

Tous dommages confondus : ..... **5.000.000 Euros par sinistre et par année d'assurance**  
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

#### Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:

Tous dommages confondus : ..... **5.000.000 Euros par sinistre et par année d'assurance**  
 (Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Dont :

- Responsabilité Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence : ..... **5.000.000 Euros par sinistre et par année d'assurance**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux : ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par année d'assurance**
- Frais de dépollution des sols et des eaux : ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par année d'assurance**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers : ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par année d'assurance**

#### Franchises:

##### Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison/ Travaux/ Professionnelle:

- Dommage corporels : ..... **néant**
- Autres Dommages : ..... **15.000 Euros par sinistre**

##### Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement :

- Dommage corporels : ..... **néant**
- Autres dommages : ..... **100.000 Euros par sinistre**

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés au contrat,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées au contrat.

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions du contrat d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites du contrat auquel elle fait référence.

La validité de la présente attestation, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable pour la période **du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 Décembre 2019 inclus** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation des polices en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par les contrats.

Fait à Paris le 19 décembre 2018

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE  
 Société Anonyme de droit français au capital de 190 069 080 €  
 Siège Social: 61 Rue Mstislav Rostropovitch  
 75832 Paris Cedex 17, France  
 Tel: +33 (0)1 56 92 80 00  
 Site Internet: www.axa.com

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE  
 Société Anonyme de droit français au capital de 190 069 080 €  
 au Centre de 100 rue de la République  
 Siège Social: 61 Rue Mstislav Rostropovitch  
 75832 Paris Cedex 17, France  
 Tel: +33 (0)1 56 92 80 00  
 Site Internet: www.axa.com

AXA, les logos AXA et XL sont des marques déposées d'AXA SA ou de ses filiales. AXA XL est une division du Groupe AXA qui fournit des produits et services à travers quatre groupes d'activités : AXA XL Insurance, AXA XL Reinsurance, AXA XL Art & Lifestyle et AXA XL Risk Consulting. © [2018] AXA SA ou ses filiales. AXA Corporate Solutions Assurance est une compagnie d'assurance. AXA Corporate Solutions Assurance - 61 Rue Mstislav Rostropovitch, 75832 Paris Cedex 17, France - Tel: +33 1 56 92 80 00, [axa.com](http://www.axa.com) - Société Anonyme au capital de 190 069 080 € - Régie par le Code des Assurances. 399 227 354 RCS Paris



### 1.1. Exploitation de toutes délégations de services publics ou privés ainsi que toutes prestations de services relatives :

- a) - au service d'alimentation en eau (production, stockage, transport et distribution) ;
- b) - à l'assainissement collectif ou autonome (réseaux, émissaires pour le rejet des effluents en mer, épuration, traitement et élimination ou valorisation ou commercialisation des boues notamment par épandage en agriculture, compostage, incinération et commercialisation de bioproduits, traitement et évacuation des sous-produits) ;
- c) - à l'épuration des eaux-vannes et à leur emploi en irrigation ;
- d) - aux canaux de navigation et d'irrigation, d'arrosage, de colmatage et de submersion ;
- e) - aux opérations de dessèchement et d'assainissement ;
- f) - à l'établissement et à l'entretien des digues, barrages et retenues d'eau et, généralement, de tous travaux de protection, d'endiguement et de bonification ; au nettoyage, à la restauration et protection de berges, l'enrochement, le faucardage, l'élagage, le curage, le dragage et tous travaux en rivières, fluviaux et maritimes, sur plans d'eau, canaux et zones humides ;
- g) - à la surveillance et à l'entretien de réseaux de distribution de gaz, d'éclairage public, de défense incendie ainsi que la production d'énergie pour compte propre, le surplus étant revendu à EDF ;
- h) - au traitement ou à l'incinération d'ordures ménagères ;
- i) - aux travaux de Génie Civil et de bâtiment en domaine public ou privé. Réalisation et construction d'automatismes et d'équipements de traitement des eaux, décarbonatation et entartrage (protection des installations) ; La réalisation de travaux de forages et de puits afin de constituer des ressources en eau, la réalisation de sondages de reconnaissance dans le domaine de l'eau, l'exécution de travaux de pompage également dans le domaine de l'eau ;
- j) - bureau d'études dans les domaines ci-dessus mentionnés ; L'étude dans les domaines de la recherche et de l'exploitation des eaux souterraines, de la géothermie, des techniques de rabattement de nappes phréatiques et de l'environnement (réalisation d'études d'impact). Missions complètes dans les domaines suivants : installations électriques, électromécaniques et électro-acoustiques ;
- k) à l'exploitation des services externalisés par les industriels dans le domaine de l'eau, l'assainissement et les déchets en résultant ;
- l) - aux prestations de services aux particuliers et aux collectivités et notamment nettoyage, assainissement, désinfection, dératissage, désinsectisation, déneigement, etc...
- m) - à la création, l'entretien, la maintenance de parcs ludiques et centres de loisirs aquatiques ;
- n) - au nettoyage des plans d'eau, des plages et des ports, à la collecte des déchets aux plaisanciers et sur les plages inaccessibles, au contrôle de la qualité des eaux de baignade, à la protection des zones de baignade contre les méduses, à la dépollution aux hydrocarbures sur mer, lacs et rivières et à la lutte contre l'érosion des plages, au pilotage de la gestion de la qualité des eaux de baignade, à l'organisation de la surveillance des emplacements aménagés à usage de baignade ;

### 1.2. Installation, confection, réparation d'armoires et d'équipements électriques, électromécaniques et installation d'appareils de mesures en assainissement ;

### 1.3. Commercialisation et installation de systèmes pour l'assainissement non collectif et pour la récupération d'eau de pluie pour des usages extérieurs et intérieurs – étude de dimensionnement, fourniture de matériel, pose cuve et canalisations ;

### 1.4. Conception, réalisation et exploitation d'installations destinées à fournir des calories à des clients publics ou privés, professionnels ou particuliers, par des échangeurs de récupération de chaleur à partir des réseaux d'assainissement, Distribution, installation, maintenance et service après-vente d'installations visant à préchauffer l'eau chaude sanitaire, d'infrastructures de bailleurs privés et publics, par un procédé de récupération des calories des eaux usées (récupération de chaleur des eaux grises) ;

### 1.5. Gestion du cycle de l'eau pour l'industrie agroalimentaire : Préconisations et mise en oeuvre de solutions technologiques et de modélisation des consommations d'eau agricole : volume, débits, besoins en fonction des cultures et des périodes, protection de la biodiversité (milieux, ressources), fertilisation des sols à partir de lisiers transformés, production d'énergie par micro-méthanisation à partir de coproduits d'origine agricole ;

### 1.6. La fourniture aux gestionnaires d'immeubles de compteurs d'eau et de répartiteurs de chaleur, à leur installation et leur gestion, à la mise en oeuvre de compteurs d'énergie thermique, au remplacement de colonnes d'eau dans les immeubles ;

### 1.7. Investissement, entretien et exploitation des équipements (ouvrages et outillages nécessaires à la réalisation et au fonctionnement de ports de plaisance) destinés aux bateaux de plaisance et au tourisme fluvial. Exploitation de ports de plaisance et de commerce ;



- 1.8. L'étude, l'établissement et l'exécution de tous projets et de tous travaux publics ou privés pour le compte de toutes collectivités, industriels et particuliers ; la préparation et la passation de tous traités, contrats et marchés se rapportant à l'exécution de ces projets et de ces travaux ;
- 1.9. Développement et vente de solutions pour la gestion du patrimoine immobilier ou « smart building » : études et conseils pour l'amélioration de l'habitat, optimisation des charges d'exploitation ;
- 1.10. Etude, réalisation et gestion technique d'installations de télérelève permettant notamment la relève à distance de compteurs d'eau et d'énergie, la gestion administrative et financière des contrats d'eau, le suivi des consommations et tout type d'alerte. Services aux résidents particuliers ou professionnels et aux gestionnaires d'habitats collectifs (syndics et bailleurs) : installation, maintenance et relève de compteurs, individualisation et optimisation des charges d'eau, d'énergie et de chauffage...
- 1.11. Le Centre Technique Comptage et Mesures (CTCM) : définition de la politique comptage de SEF, le suivi fournisseurs (compteurs, regards et débitmètres), l'assistance technique et études, les contrôles métrologiques (Laboratoire accrédité COFRAC), contrôle des compteurs en service par le détenteur (CCSD), vérification périodique des compteurs d'eau froide en service (VPER), veille réglementaire et normative ;
- 1.12. Négoce et prestations de services relatives à la conception et à la mise en service de tout appareil ou produit d'instrumentation, notamment les appareils de mesure ;
- 1.13. Développement et vente de solutions destinées à optimiser le fonctionnement des chaudières en fonction des facteurs météorologiques ;
- 1.14. Vente de blindage pneumatique pour des fouilles sur chantier, Remplissage de bonbonnes de gaz (CO2) pour l'eau pétillante, Conception, fabrication et commercialisation d'une boîte de purge pour bouches et poteaux d'incendie ;
- 1.15. Prestations de conseils et d'ingénierie en informatique et systèmes ;
- 1.16. Création, aménagement et entretien d'espaces verts ;
- 1.17. Installation, réhabilitation, modification, de tous types de canalisations et/ou réseaux et selon différents procédés techniques, qu'il s'agisse d'eau potable ou d'eaux usées, de gaz, d'électricité, de téléphonie ou câbles ;



## ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés **MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**

certifions que **SUEZ GROUPE**  
Tour CB21  
16, place de l'Iris  
92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX

a souscrit une police **DOMMAGES & FRAIS SUPPLEMENTAIRES D'EXPLOITATION**  
n° **113.511.283** à effet du **1er Janvier 2019**, par l'intermédiaire de :

**GRAS SAVOYE**  
société de courtage d'assurance, n° **ORIAS 07 001 707**  
dont le siège est sis :  
**Immeuble Quai 33 – 33 quai de Dion-Bouton**  
**92800 PUTEAUX,**

pour le compte de

**SUEZ EAU FRANCE et ses filiales**

Les sociétés assurées sont garanties pour les dommages résultant d'un évènement non exclu, et notamment des évènements suivants :

Incendie, Foudre, Explosions, Implosions, Dommages aux appareils électriques ou électroniques, Chutes d'appareils de navigation aérienne, Tempêtes, Grêle, Poids de la neige sur les toitures, Fumées, Chocs de véhicules terrestres, Grèves et émeutes, Mouvements populaires, Vandalisme, Actes de terrorisme, Dégâts des eaux, Catastrophes naturelles (en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre-mer), Effondrement, etc...

atteignant l'ensemble des biens appartenant aux assurés, qu'ils occupent ou qu'ils détiennent à quelque titre que ce soit.

Ces biens sont garantis aux adresses des sites et partout où besoin est et/ou sera, en France métropolitaine, Martinique, Guyane, Nouvelle Calédonie et Polynésie française.

Il est précisé que la garantie s'exerce au bénéfice de SUEZ EAU FRANCE et de qui il appartiendra selon les termes et conditions du contrat de délégation de service public dans la limite des termes et conditions de la présente police.

**MONTANT DES GARANTIES**

Limitation Contractuelle d'Indemnité par sinistre .....150 000 000 €

**Avec les sous-limites suivantes :**

Bris de machine .....50 000 000 €

Inondations ne relevant pas du régime obligatoire des Catastrophes Naturelles (sous-limite épuisable par an).....100 000 000 €

Recours des voisins et des tiers .....30 000 000 €

Frais et pertes.....40 000 000 €

Frais supplémentaires d'exploitation.....30 000 000 €

**FRANCHISES PAR SINISTRE****Franchise générale (dommages directs, perte d'exploitation et frais supplémentaires combinés)**

- Franchise « Eau » de 130.000 Euros par sinistre pour tout événement excepté pour les événements naturels.
- Franchise « Traitement thermique des boues/biogaz » de 250.000 Euros par sinistre pour tout événement excepté pour les événements naturels.

**Franchises spécifiques**

- Evénements Naturels affectant les sites industriels :
  - Pour les sites dont les capitaux déclarés sont inférieurs à 1 500 000 € :  
35 000 € par site
  - Pour les sites dont les capitaux déclarés sont compris entre 1 500 000 € et 10 000 000 € :  
100 000 € par site
  - Pour les sites dont les capitaux déclarés sont supérieurs à 10 000 000 € :  
150 000 € par site
  - Avec un maximum de 500 000 € par événement
- Matériel de traitement de l'informatique : franchise combinée de 2.500 € par sinistre
- Bureaux : 1.500 €

*La présente attestation ne peut engager l'Assureur au-delà des limites de garanties, clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.*

La présente attestation est établie pour valoir ce que de droit pour la période du 1er Janvier 2019 au 31 Décembre 2019, sous réserve que la police susmentionnée ne soit ni suspendue ni résiliée pour quelque cause que ce soit.

Fait à Paris, le 11 Janvier 2019

Cachet et signature de la compagnie

**MMA IARD SA**

Siège social : 14 bd Marie et Alexandre Oyon

72030 LE MANS CEDEX 9

RCS LE MANS 440 048 882

Entreprise régie par le Code des Assurances



## 7.3 Pyramide compteurs

FOURQUEUX								
ANNEE FABRICATION	DIAMETRE COMPTEUR							TOTAL
	15	20	30	40	60	80	100	
1957	1							1
1976	1							1
1981	2							2
1983	1							1
1984	2							2
1985	25							25
1986	51							51
1987	45							45
1988	27							27
1989	10							10
1990	4							4
1991	5							5
1992	3							3
1993	7	1						8
1994	12							12
1995	4							4
1996	9							9
1997	23	2						25
1998	28	2						30
1999	14	1						15
2000	16							16
2001	8	1						9
2002	22	7	3					32
2003	1	18						19
2004	60	2	2					64
2005	15	9	3	1				28
2006	57	9						66
2007	95	28	4	2				129
2008	46	2	2		2			52
2009	86	5	1					92
2010	82	9	1					92
2011	66	15	1	1				83
2012	28	2	1					31
2013	56	4	1	1				62
2014	20			1		1		22
2015	26	6	3	4				39
2016	55	6						61
2017	13	1		1			1	16
2018	10	1	1	1	1			14
<b>TOTAL</b>	<b>1036</b>	<b>131</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1207</b>

FOURQUEUX	
AGE MOYEN DU PARC COMPTEUR	13,22
AGE MOYEN DES PETITS COMPTEURS	13,41
AGE MOYEN DES MOYENS COMPTEURS	8,20
AGE MOYEN DES GRANDS COMPTEURS	5,00





*Prêts pour la révolution de la ressource*