DÉPARTEMENT
DES
YVELINES

ARRONDISSEMENT
DE
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

SÉANCE DU

25 NOVEMBRE 2021

Le nombre de Conseillers
en exercice est de 45

OBJET

Rapports annuels d'activités des délégataires de service public et rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement

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 26 novembre 2021
par voie d'affichages
~~notifié le~~
transmis en sous-préfecture
le 26 novembre 2021
et qu'il est donc exécutoire.

Le 26 novembre 2021

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

Denis TRINQUESSE

EXTRAIT DU REGISTRE

DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL DE LA COMMUNE NOUVELLE DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

==========

L'an deux mille vingt et un, le 25 novembre à 21 heures, le Conseil Municipal de la commune nouvelle de Saint-Germain-en-Laye, dûment convoqué par Monsieur le Maire le 18 novembre deux mille vingt et un, 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 PEUGNET, Monsieur BATTISTELLI, Madame MACE, Monsieur JOLY, Madame TEA, Monsieur PETROVIC, Madame NICOLAS, Monsieur VENUS, Madame GUYARD, Madame BOUTIN, Monsieur MILOUTINOVITCH, Madame de JACQUELOT, Monsieur BASSINE, Madame de CIDRAC, Monsieur MIRABELLI, Monsieur MIGEON, Madame PEYRESAUBES, Madame LESUEUR, Monsieur JOUSSE, Madame ANDRE, Madame MEUNIER, Madame BRELURUS, Madame NASRI, Madame SLEMPKES, Monsieur LEGUAY, Monsieur SAUDO, Monsieur NDIAYE, Madame GRANDPIERRE, Monsieur JEAN-BAPTISTE, Madame RHONE, Monsieur RICHARD, Monsieur GREVET, Monsieur BENTZ, Monsieur ROUXEL

Avaient donné procuration :

Monsieur HAÏAT à Monsieur NDIAYE
Madame AGUINET à Madame PEUGNET
Madame GOTTI à Madame MACE
Monsieur ALLAIRE à Monsieur VENUS
Monsieur de BEAULAINCOURT à Monsieur SOLIGNAC
Monsieur SALLE à Monsieur PERICARD
Madame FRABOULET à Monsieur GREVET

Secrétaire de séance :

Madame MEUNIER

Accusé de réception en préfecture
078-200086924-20211125-21-F-05-DE
Date de télétransmission : 26/11/2021
Date de réception préfecture : 26/11/2021

N° DE DOSSIER : 21 F 05

OBJET : RAPPORTS ANNUELS D'ACTIVITÉS DES DÉLÉGATAIRES DE SERVICE PUBLIC ET RAPPORTS ANNUELS SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS D'EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT

RAPPORTEUR : Monsieur VENUS

Monsieur le Maire,
Mesdames, Messieurs,

L'article L.3131-5 du Code de la Commande Publique relatif aux contrats de concession dispose que : « *le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services* ».

L'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) précise les modalités de compte-rendu de ces rapports et dispose qu'ils sont soumis à l'ordre du jour de l'assemblée délibérante pour qu'elle en prenne acte. Les contrats de délégation de service public soumis à cette obligation de communication sont les suivants :

- La distribution de gaz naturel sur le territoire de la Ville
- La production et distribution de chaleur
- La gestion en affermage des Crèches Gramont et Comtes d'Auvergne
- L'exploitation des marchés forains
- L'exploitation du parc du stationnement du Château et du parc à cycles
- L'exploitation des parcs de stationnement Pologne et Pompidou
- La conception, la réalisation et l'exploitation en concession d'un parc de stationnement Place du Marché Neuf

L'article L.2224-5 du CGCT dispose par ailleurs que : *« le Maire présente au conseil municipal [...] un rapport annuel sur le prix et la qualité du service d'eau potable destiné notamment à l'information des usagers » [...] Le Maire y joint la note établie chaque année par l'agence de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention ».*

Les services publics soumis à cette obligation de communication sont les suivants :

- Le service public d'eau potable, confié à SUEZ dans le cadre d'une DSP ;
- Le rapport de l'ARS sur la qualité de l'eau
- Le service public d'assainissement, géré en régie par les services de la Ville.

L'article L.1413-1 du CGCT dispose que la Commission consultative des services publics locaux (CCSPL) doit examiner ces rapports chaque année.

En application de l'article L.1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, les dits rapports annuels ont été examinés par la Commission consultative des services publics locaux lors de ses séances des 6 et 13 octobre 2021.

Il est demandé au Conseil Municipal de prendre acte des rapports présentés.

DÉLIBÉRATION

LE CONSEIL MUNICIPAL,

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

Vu les articles L.3131-5, R.3131-2, R.3131-3, R.3131-4 du Code de la Commande Publique,

Vu les articles L.1411-3, L.1413-1, L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu les rapports annuels d'activités remis par les délégataires de la Ville au titre de l'année 2020 et présentant l'exécution des services publics ainsi que les données techniques et financières s'y rapportant,

Vu le rapport annuel 2020 sur le prix et la qualité du service public d'eau potable présenté par SUEZ, le rapport annuel 2020 sur le prix et la qualité des services d'assainissement présenté par la Responsable du service eau et assainissement de la Ville,

Vu la note établie par l'Agence de l'Eau Seine Normandie au titre de l'année 2020 sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés et sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention,

Vu l'avis favorable de la Commission consultative des services publics locaux sur ces différents rapports qui lui ont été présentés, lors de ses séances des 6 et 13 octobre 2021,

Considérant l'intérêt pour l'assemblée délibérante d'apprécier les conditions d'exécution des services publics confiés par la Ville en gestion déléguée ou en régie et la nécessité de prendre acte des différents rapports présentés à ce titre,

PREND ACTE des rapports annuels d'activités présentés par les délégataires de la Ville ainsi que des rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement.

POUR EXTRAIT CONFORME,
AU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS,

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

La présente décision ne pourra faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal administratif de Versailles au-delà d'un délai de deux mois à compter de sa publication.

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2020

Saint Germain en Laye

SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

L'édito

La transition écologique est un enjeu d'avenir pour tous nos territoires. C'est pourquoi, nous sommes heureux de vous transmettre ce compte-rendu annuel de contrat de concession qui fait le point sur l'actualité du réseau de gaz de votre collectivité.

L'année 2020 a été marquée par un contexte sanitaire inédit qui a impacté, bien que dans une moindre mesure, les missions de service public de GRDF. Elle a été aussi, heureusement, une année particulièrement dynamique pour le développement du gaz vert, énergie 100% renouvelable, avec 214 sites qui injectent du biométhane dans les réseaux de gaz. C'est deux fois plus qu'en 2019 et représente désormais la consommation d'un million de logements neufs chauffés au gaz.

La dynamique reste soutenue, et le potentiel est là, avec 1 100 projets. L'objectif de 10% de gaz vert injecté sera atteint et dépassé d'ici 3 à 4 ans dans certains territoires. En parallèle, les usages du gaz ont progressé, en particulier dans la mobilité GNV/bioGNV. 174 stations d'avitaillement (275 à fin 2021) desservent aujourd'hui 24 000 véhicules dont 20% roulent au BioGNV.

Cette filière biogaz très dynamique a déjà créé 7 300 emplois directs et indirects avec une prévision en 2030 de 53 000.

Pour accueillir ces nouvelles capacités d'injection, GRDF prévoit d'investir fortement dans le renforcement du réseau de gaz. 190 zonages de raccordement représentant un potentiel de 70 TWh/an de biométhane sont validés et 810 M€ d'investissements déjà programmés.

Au-delà de la méthanisation, GRDF prépare également l'arrivée prochaines de nouveaux gaz verts (hydrogène, pyrogazéification, gazéification hydrothermale…) à l'horizon 2030.

Conscient de la responsabilité qui est la nôtre au service des Autorités organisatrices de la distribution d'énergie, soyez assurés de l'engagement des équipes de GRDF à promouvoir avec votre appui, l'essor du biométhane et des gaz verts, pour une économie circulaire, créatrice d'emplois locaux non délocalisables.

Frédéric Martin,
Directeur Général Délégué de GRDF

01 **L'essentiel de votre concession** 6

Les chiffres clefs de votre concession 8
Vos interlocuteurs territoriaux 10
Votre contrat de concession 13

02 **L'activité au quotidien** 14

Les clients et leurs usages 16
Les services et les prestations 21
L'activité de comptage 23
L'écoute client 26
La chaine d'intervention 32
La sécurité du réseau 37

03 **Le patrimoine de votre concession** 46

Vos ouvrages 48
Les chantiers 55
Les investissements 58
La valorisation de votre patrimoine 64

04 **Le compte d'exploitation** 68

Le tarif de distribution - ATRD 70
La synthèse du compte d'exploitation 72
Les recettes 75
Les charges 77
L'équilibre financier 81

05 **La transition écologique** 84

Le gaz vert 86
La mobilité durable 89
Les données au service de la maitrise de l'énergie 91

06 **GRDF & vous** 92

La distribution du gaz, une mission de service public 94
Une organisation à votre service 97
Les outils digitaux à votre disposition 100

01 L'essentiel de votre concession

1.1 Les chiffres clefs de votre concession 8

1.2 Vos interlocuteurs territoriaux 10

1.3 Votre contrat de concession 13

1.1 Les chiffres clefs de votre concession

Clientèle

7 879
Nombre de clients

25
Nombre de premières mises en service clients

291 GWh
Quantités de gaz acheminées

92,4%
Taux de satisfaction accueil dépannage gaz / exploitation maintenance (région)

58
Nombre de réclamations

94,3%
Taux de demandes fournisseurs traitées dans les délais

Contrat

2022
Année d'échéance du contrat

25
Durée du contrat

17/11/1997
Date d'entrée en vigueur du contrat

Économie

18,8 k€
Redevance R1

735,9 k€
Investissements réalisés sur la concession

3 M€
Recettes acheminement et hors acheminement

Maintenance et sécurité

113,8%
Taux d'atteinte de l'objectif de surveillance du réseau

100%
Taux de visites réalisées sur les postes de détente réseau

103,1%
Taux de visites réalisées sur les robinets

100%
Taux de visites réalisées sur les branchements collectifs

171
Nombre d'interventions de sécurité gaz

163
Nombre d'incidents

Patrimoine

91,58 km
Longueur totale de canalisations

7 373
Nombre de compteurs domestiques actifs

1.2 Vos interlocuteurs territoriaux

LAURENT CROQUELOIS
Responsable Territorial
06 75 62 96 96 | 01 39 79 66 05
laurent.croquelois@grdf.fr

EMILIE DRIDI-DASTREVIGNE
Directrice Territoriale Adjointe
07 62 50 00 39
emilie.dridi@grdf.fr

Ensemble, au « Vert… »

La troisième révolution gazière : levier essentiel de transition écologique, la généralisation des gaz renouvelables permettra aux Franciliens de disposer d'ici 2050 de 100% de gaz vert issu d'une production décentralisée en faveur d'un usage local. Cet objectif, ambitieux et déterminant pour l'avenir des territoires, participera à la relocalisation et la décarbonation de l'économie en limitant le recours aux finances publiques et sera sans impact sur la facture de gaz du consommateur.

Ensemble, nous traversons une crise sanitaire et économique sans précédent. Cette épreuve nous impacte tous, mais nous devons la dépasser. Le plan de continuité des activités mis en place dès mars 2020 a permis de maintenir les interventions auprès des clients ainsi que les principaux chantiers de l'année.

Le plan de relance Etat-Région Ile-de-France annoncé en 2020 et signé le 4 mars 2021 conforte les actions de transition énergétique appelées de ses vœux par GRDF pour le gaz qui représente 34 % des consommations d'énergie finale franciliennes. Le plan de relance régional de GRDF prévoit d'accélérer la modernisation du réseau propriété des collectivités locales, en investissant en Ile-de-France 36 millions d'euros supplémentaires en 2021 et 2022 et en accélérant le raccordement des installations de gaz vert et des stations-service gaz.

Les difficultés rencontrées lors dans la crise n'ont fait qu'accroitre notre volonté d'accélérer une production d'énergie renouvelable et locale par le développement des gaz verts.

En Yvelines, trois unités injectent déjà du biométhane, produit à partir des déchets du territoire : l'unité territoriale de Thoiry Bioénergie à Thoiry depuis 2017, la station de traitement des eaux usées des Mureaux depuis 2019 ainsi que celle d'HYDREAULYS à Bailly – Saint-Cyr l'Ecole, inaugurée en janvier 2020. Ces trois unités injectent 23 GWh de biogaz dans le réseau, soit l'équivalent de 90 bus roulant au BioGNV ou 3 800 logements neufs. Deux nouvelles mises en service d'unités sont attendues sur 2021 et début 2022. Elles permettront de doubler cette production de gaz renouvelable ! Cinq projets (agricoles ou STEU) pourraient également être mis en service sur 2022 - 2023, témoignant ainsi de la dynamique de développement du biométhane dans ce département.

Au global, une vingtaine de projets sont accompagnés par GRDF dans le respect des missions de service public confiées, et de nombreux acteurs publics se mobilisent pour faire des gaz renouvelables un axe de leur stratégie ENR locale, en cohérence avec les nouvelles exigences en matière de gestion des déchets du territoire. Ainsi le développement des gaz renouvelables est inscrit dans plusieurs Plan Climat Air Energie

Territorial (SQY, CU GPSEO, etc.), des études sont en cours (Etude VGP-SQY-CPS-EPA PS, Etude Association de la Plaine de Versailles – GRDF). Les demandes de visites d'unités de méthanisation sont en forte croissance, elles traduisent l'intérêt de l'opinion publique à comprendre et échanger avec les acteurs de cette filière prometteuse.

La mobilité propre et durable constitue également un enjeu majeur pour notre région. Le gaz vert, lorsqu'il est utilisé en carburant, est un des leviers incontournables pour limiter l'impact climatique de nos déplacements et améliorer la qualité de l'air. En Ile-de-France, le maillage des stations GNV/BioGNV a progressé, avec 27 stations publiques et 69 stations privées en service à fin 2020.

L'année 2020 a été marquée par la mise en service de la première station publique GNV/BioGNV des Yvelines à Limay, avec la station AS 24 de TOTAL. Si l'on y ajoute la station semi-publique de la société SEPUR à Thiverval-Grignon, le maillage du territoire se structure ainsi peu à peu, en faveur d'une mobilité plus propre et durable. La conversion des dépôts de Bus d'IDF Mobilités est également en cours sur les Yvelines, avec la mise en service récente de l'avitaillement GNV du dépôt de bus de Conflans-Sainte-Honorine. D'autres dépôts suivront.

Plusieurs acteurs de la collecte des déchets ont fait le choix du GNV/BioGNV pour leur territoire : la CU GPSEO, les agglomérations de VGP & SQY ont renouvelé tout ou partie de leurs marchés de collecte au GNV/BioGNV. Les acteurs de la logistique sont en attente de nouvelles stations. Les acteurs publics comme le SEY ainsi que d'autres EPCI mènent études et réflexions pour accompagner sereinement cette nouvelle forme de mobilité propre, à même de répondre aux enjeux des ZFE en Ile-de-France. Un partenariat ambitieux avec la CCI Versailles Yvelines a été lancé en septembre 2020 pour une durée de trois ans afin d'accompagner les acteurs économiques locaux. Enfin, les Yvelines continuent d'innover, avec l'avancement du projet Green Deliriver de mobilité fluviale, par motorisation hybride électricité-BioGNV, qui a été sélectionné par l'AMI Fret Logistique de la Région Ile-de-France notamment. L'Axe Seine constitue en effet un enjeu majeur du développement des nouvelles formes de carburation, pour les mobilités terrestre et fluviale.

En novembre 2020, l'Etat a présenté les grandes orientations de la nouvelle Réglementation Environnementale 2020. Cette réglementation s'inscrit dans la logique de la neutralité carbone que la France a l'ambition d'atteindre en 2050 et que GRDF défend depuis 2018. Des solutions gaz existent, comme les chaudières gaz hybrides, et permettent aux clients de conserver une liberté de choix du mode de chauffage. GRDF promeut aussi l'emploi du gaz vert dans le bâtiment neuf pour répondre au seuil d'émission fixé par cette nouvelle réglementation. Cette mesure permettra l'utilisation d'une énergie locale et décarbonée, valorisant ainsi les ressources des territoires.

En 2020, le portefeuille francilien a diminué de 20 000 clients soit 0,8% des clients, pour l'essentiel par l'abandon de la cuisson gaz à l'occasion de changement d'occupant dans les logements. La croissance des modes de chauffage collectif au gaz comme la satisfaction client en hausse ne nous suffisent pas. La baisse du nombre de clients nous encourage à nous mobiliser vers une nouvelle *Ambition Clients.* Notre stratégie vise à fidéliser et gagner de nouveaux clients, tous usages confondus.

Pour prévenir les risques lors de l'exécution des travaux urbains et continuer la dynamique de réduction des dommages aux ouvrages, les opérateurs de réseaux sensibles ont mis en place un dispositif de prévention et de sensibilisation des acteurs, nommé Balises de Sécurité 2018-2024. A fin 2020, les actions locales menées par GRDF auprès des

collectivités ont permis de déployer ce dispositif dans 161 communes franciliennes. Les résultats sont là ! A fin 2020, on observe une baisse des endommagements des réseaux gaz sur ces communes, représentant plus de 150 endommagements évités !

Ensemble, un media de partage permanent des actions de transition écologique avec votre réseau de gaz. La lettre d'information *Ensemble* et son blog permettent de vous informer des projets de tous les acteurs et partenaires des territoires. Toutes les collectivités franciliennes peuvent ainsi échanger sur leurs actions en faveur de la transition écologique, de la mobilité, des clients, de l'ancrage local et de la sécurité des réseaux.

Pour en savoir plus, une seule adresse : **ensemble-grdfidf.fr/**

1.3 Votre contrat de concession

GRDF est lié aux autorités concédantes par un contrat de concession qui précise les conditions d'exploitation du service public de la distribution de gaz et les engagements contractuels des deux parties pendant la durée du contrat.

Date d'entrée en vigueur du contrat : 17/11/1997

Durée d'application : 25 ans

A fin 2020, votre contrat de concession porte sur les 2 communes suivantes :

78251 - FOURQUEUX
78551 - SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

Pour accéder aux informations détaillées du CRAC

Vous pouvez compléter votre lecture et votre analyse du CRAC en utilisant :

- le « Guide de lecture », lorsque vous voyez « Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020. ». Ce document est disponible sur le site GRDF.fr, à la rubrique Collectivités, ou à l'adresse suivante : https://docgaz.grdf.fr/2020/crac_2020_guide_de_lecture.pdf.
- la « Plateforme de Données Concession (PDC) », qui vous donne accès directement à toutes les données détaillées présentées dans le CRAC. Elle est accessible sur le site GRDF.fr via « Ma Concession Gaz ».

02 L'activité au quotidien

2.1 Les clients et leurs usages 16

2.2 Les services et les prestations 21

2.3 L'activité de comptage 23

2.4 L'écoute client 26

2.5 La chaine d'intervention 32

2.6 La sécurité du réseau 37

2.1 Les clients et leurs usages

Les clients et les consommations sur la concession

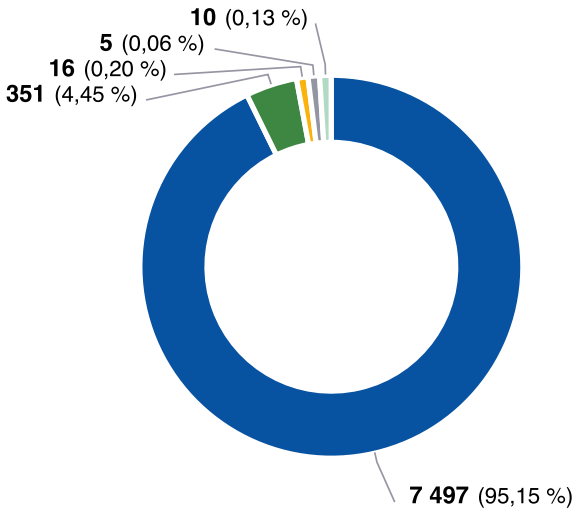
GRDF achemine le gaz pour le compte de tous les fournisseurs agréés jusqu'aux points de livraison des clients consommateurs. Cette prestation d'acheminement est distincte de la vente réalisée par le fournisseur d'énergie.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Les clients et la consommation par secteur d'activité

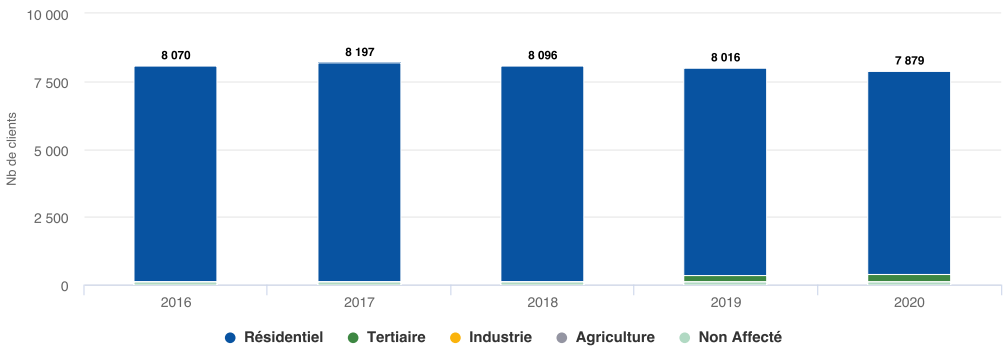
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par secteur d'activité.

Répartition du nombre de clients par secteur d'activité en 2020



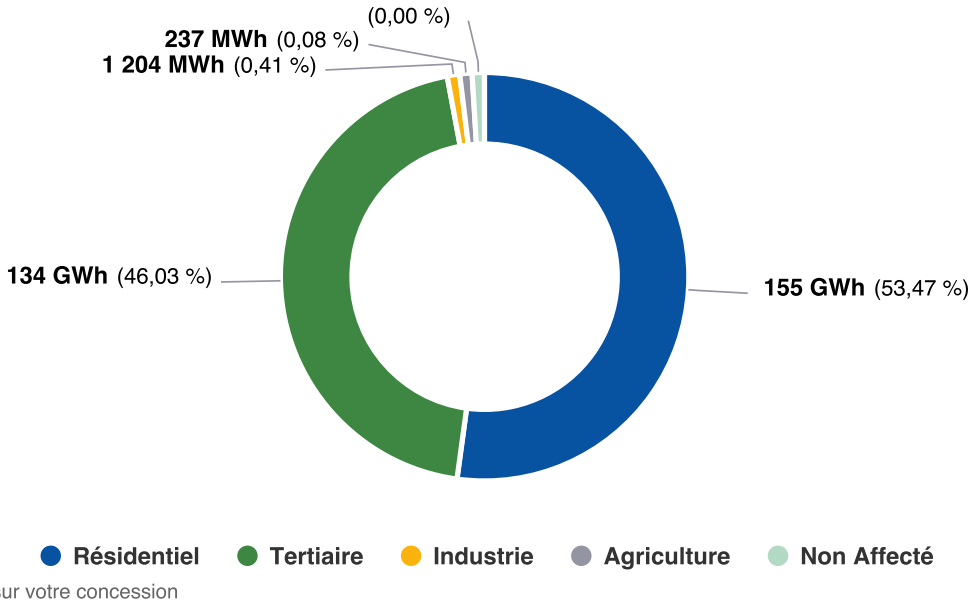
sur votre concession

Évolution du nombre de clients par secteur d'activité



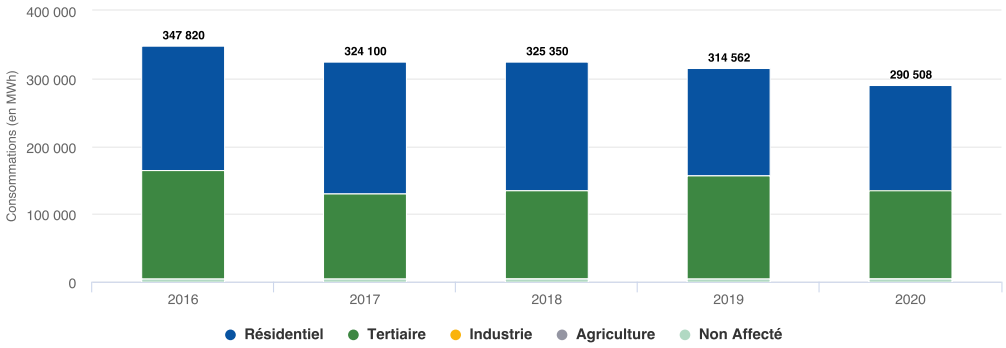
sur votre concession

Répartition des quantités acheminées par secteur d'activité en 2020



sur votre concession

Évolution des quantités acheminées par secteur d'activité



sur votre concession

Vous pouvez constater une évolution marquée des données du secteur tertiaire entre l'année 2018 et 2019 et les suivantes. Cette évolution n'indique pas un réel changement d'utilisation du gaz sur votre concession. Elle n'est en effet que le reflet d'un changement d'organisation de la base de données pour donner suite à l'évolution de la règlementation à ce sujet.

En effet, conformément aux évolutions prévues par l'article 179 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), la détermination du secteur d'activité des points de consommation gaz a évolué. Auparavant, les petits professionnels consommant moins de 300 MWh par an (ce qui correspond aux tarifs T1 et T2 en gaz) étaient considérés réglementairement comme relevant du secteur « résidentiel ».
Pour donner suite à la publication du décret 2020-196 du 4 mars 2020 et de l'arrêté du 6 mars 2020 , les fournisseurs d'énergie sont tenus de transmettre à GRDF le code NAF de tous leurs clients professionnels.

Ainsi, il est désormais possible de connaitre :

- Avec plus de certitude le secteur d'activité des clients petits professionnels (clients T1 et T2) qui sont désormais déclinés en « tertiaire », « industrie » et « agricole »,
- Plus précisément le sous-secteur d'activité des entreprises (clients T3 et T4).

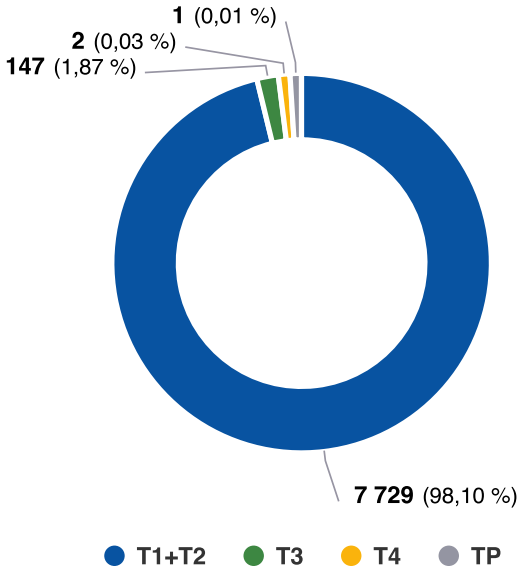
En résumé, le nombre de clients « résidentiel » (en grande majorité des clients T1 et T2) a mécaniquement tendance à diminuer au profit des secteurs « tertiaire », « industrie » et « agricole ». Le nouveau format des données a l'avantage d'être plus précis et riche en information.

Par ailleurs, les informations concernant les codes NAF de chaque client gaz (remontées par les fournisseurs) participent à la détermination du secteur d'activité. Leur complétude augmentant avec la mise en place d'une procédure plus robuste, la qualité et la précision des données de consommation et de leur répartition par secteur est en train de s'améliorer, même si localement (pour certains secteurs), des discontinuités peuvent être remarquées.

Les clients et les consommations par tarif d'acheminement

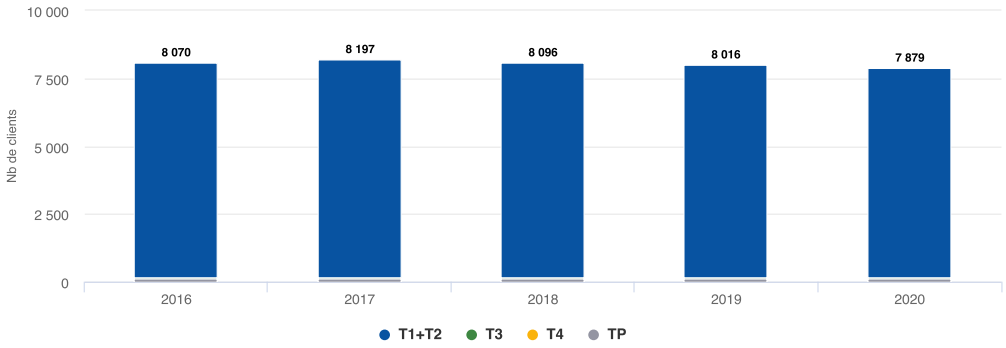
Le nombre de clients de la concession et les quantités de gaz acheminées vous sont présentés ici par tarif.

Répartition du nombre de clients par tarif en 2020



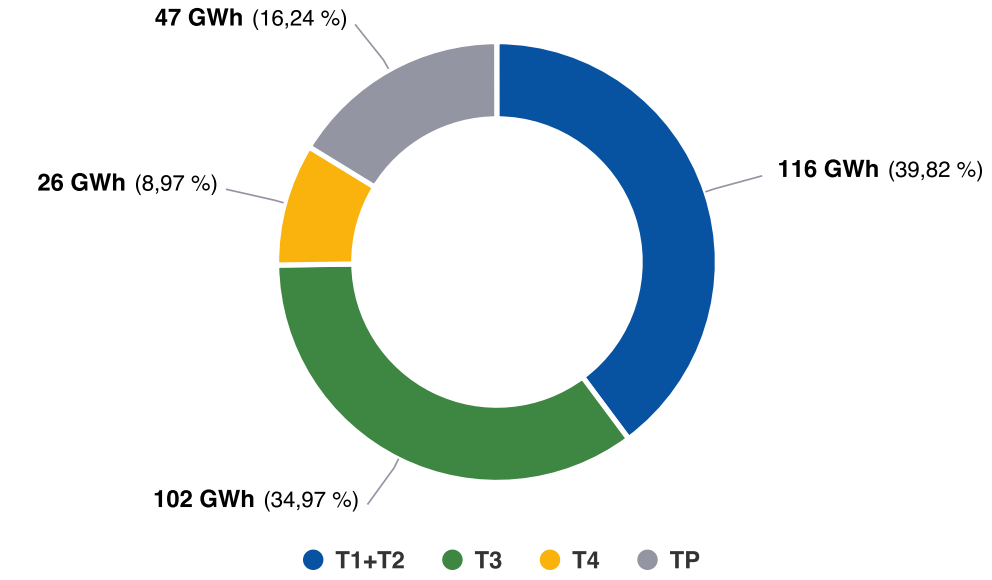
sur votre concession

Évolution du nombre de clients par tarif



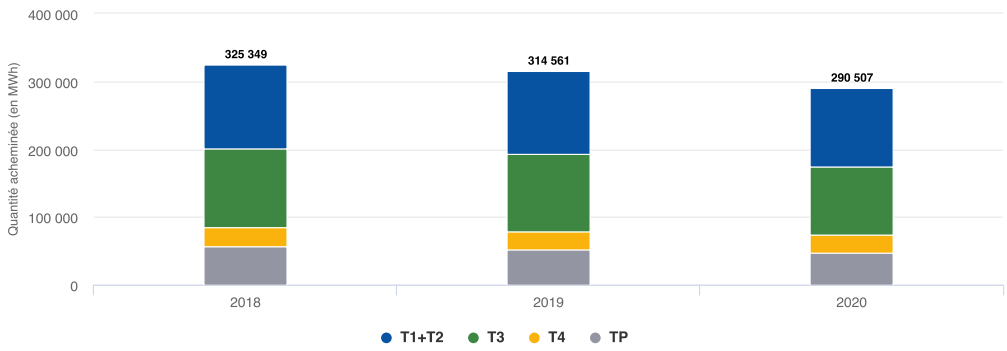
sur votre concession

Répartition des quantités acheminées par tarif en 2020



sur votre concession

Évolution des quantités acheminées par tarif



sur votre concession

L'efficacité énergétique du réseau

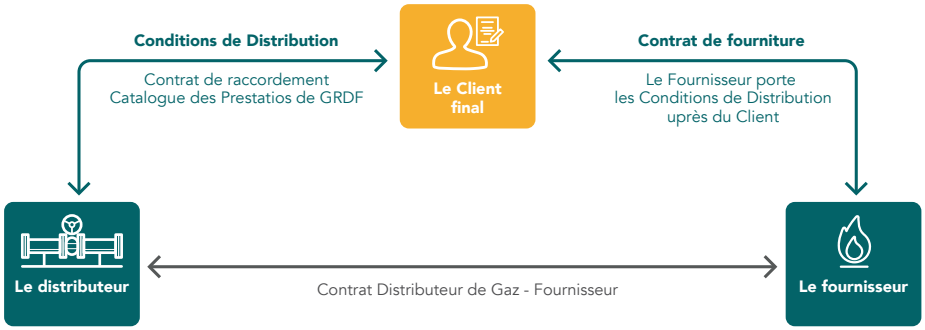
La sécurité du réseau et l'efficacité énergétique sont étroitement liées. Elles constituent deux priorités essentielles tant pour GRDF que pour les autorités concédantes. Les émissions de méthane sur les ouvrages concédés ont principalement pour origine les incidents et les dommages aux ouvrages causés par des tiers lors de réalisation de travaux à proximité d'un réseau de gaz.

GRDF observe l'évolution de ces émissions de méthane au niveau national. Ainsi, sur la période 2012-2020 on estime que les émissions fugitives ont baissé de 23%, grâce:

- d'une part, à l'ensemble des actions volontaires menées par GRDF et les pouvoirs publics sur la conception des réseaux, la modernisation de la cartographie et la sensibilisation des entreprises de travaux publics notamment,
- d'autre part, à des circonstances exceptionnelles : les reports de travaux dus aux élections municipales puis à la crise sanitaire ont permis de diminuer sensiblement les agressions de canalisations gaz par les entreprises de terrassement.

2.2 Les services et les prestations

Les prestations et services réalisés par GRDF sont définis dans le catalogue des prestations, lui-même fixé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE). Le catalogue des prestations est consultable sur le site **grdf.fr.**



Les principales prestations réalisées

À la demande des clients ou des fournisseurs de gaz, GRDF réalise ainsi :

- des prestations intégrées dans le tarif d'acheminement (changement de fournisseur sans déplacement, intervention de sécurité et de dépannage, relevé cyclique, mise hors service suite à la résiliation du contrat de fourniture,…),
- des prestations payantes, facturées à l'acte ou périodiquement suivant leur nature (mise en service d'installations, modifications contractuelles, interventions pour impayés ou pour travaux, relevés spéciaux,…), identifiés dans le catalogue de prestations.

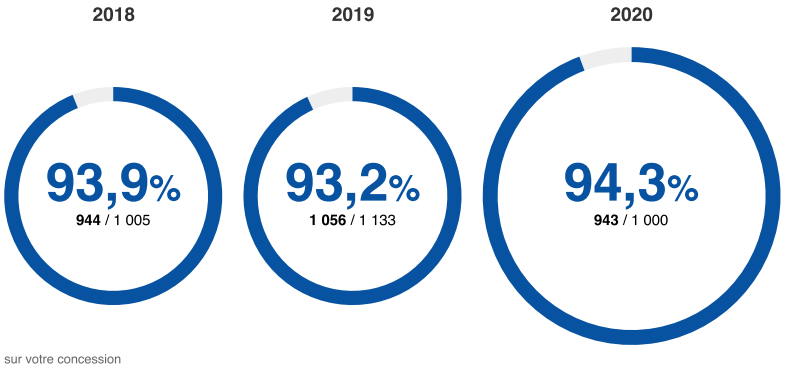
Les principales évolutions du catalogue des prestations 2020 publié le 1er janvier 2021 (disponible sur grdf.fr) ont porté sur la clarification et la mise en conformité réglementaire du catalogue des prestations, notamment dans le cadre de l'arrêté du 18 février 2018.

Principales demandes de prestations réalisées

	2018	2019	2020
Mise en service (avec ou sans déplacement, avec ou sans pose compteur)	839	922	769
Mise hors service (initiative client ou fournisseur)	638	647	562
Intervention pour impayés (coupure, prise de règlement, rétablissement)	38	25	33
Changement de fournisseur (avec ou sans déplacement)	268	382	290
Demande d'intervention urgente ou express par rapport au délai standard	37	41	35
Déplacement vain	37	29	20
1ère mise en service	25	49	25

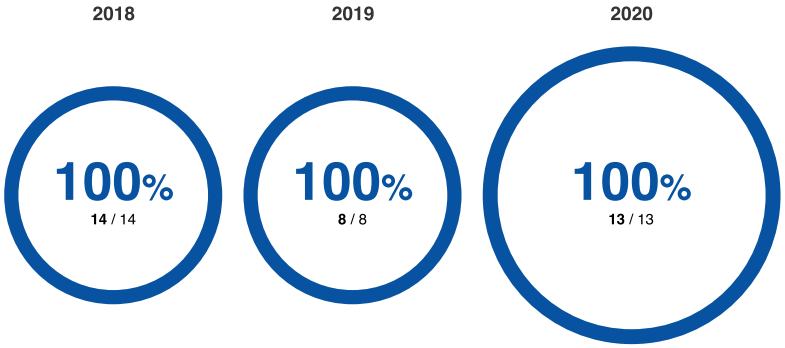
En 2020, sur votre concession, 25 premières mises en service clients ont été effectuées, correspondant à autant de raccordements suite à une demande fournisseur.

Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs



sur votre concession

Taux de raccordement dans les délais catalogue



sur votre concession

2.3 L'activité de comptage

Le relevé des compteurs

Le relevé des compteurs par GRDF est aujourd'hui séparé entre les consommateurs les plus importants (100 000 plus gros consommateurs, relevés à distance sur un rythme mensuel ou journalier), et le reste des clients (11 millions environ).

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

La qualité du relevé des comptages

Les indicateurs de mesure tiennent compte de l'arrivée des compteurs communicants, qui viennent améliorer le relevé du comptage, en particulier pour certains compteurs inaccessibles car situés dans le logement des clients.

Le « taux de relevés sur index réels télérelevés » est de 99,3% sur votre concession. Il correspond à la consolidation du télérelevé des nouveaux compteurs communicants.

Le « taux de relevés corrigés » est de 0,5% sur votre concession. Il correspond au nombre d'index corrigés rapporté au nombre de compteurs non communicants relevés.

Le « taux compteurs avec index lu au moins une fois dans l'année » est de 98,4% sur votre concession. Il correspond au nombre de compteurs dont l'index a pu être lu sur le nombre total de compteurs. Il concerne tous les compteurs actifs qu'ils soient communiquant ou non communiquant.

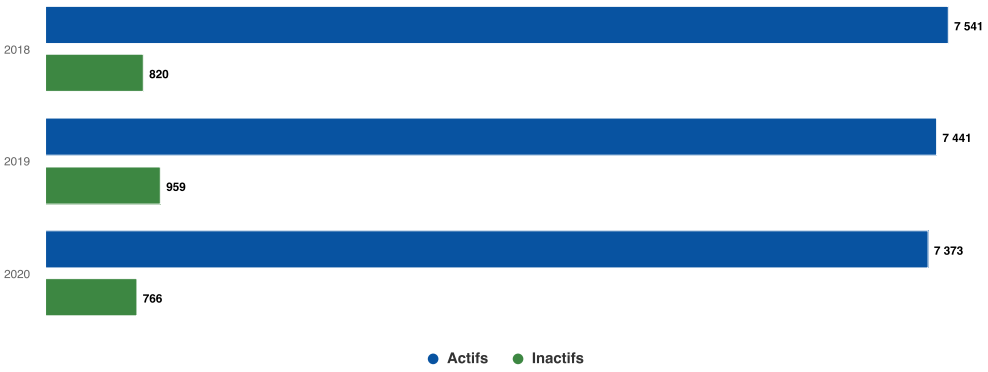
Ces indicateurs sont conçus pour rendre compte de la qualité du service de relevé, en cohérence avec le déploiement des compteurs communicants, qui constitueront l'essentiel du parc de compteurs d'ici 2024.

L'accessibilité des compteurs

La majorité des compteurs est accessible sans nécessiter la présence du client pour la relève. Dans le cas d'un compteur inaccessible, un rendez-vous client est nécessaire pour collecter l'index. Une annonce du passage du releveur est alors faite au préalable. Le client aura la possibilité, s'il ne peut pas être présent lors du passage du releveur, de fournir un auto-relevé qu'il pourra transmettre à GRDF.

En complément, et afin d'accompagner le client tout au long de son parcours de relève, GRDF a mis en place en 2020 un nouveau service consistant en l'envoi de SMS aux clients qui n'auraient pu être présents, leur permettant d'envoyer leur index en autorelevé.

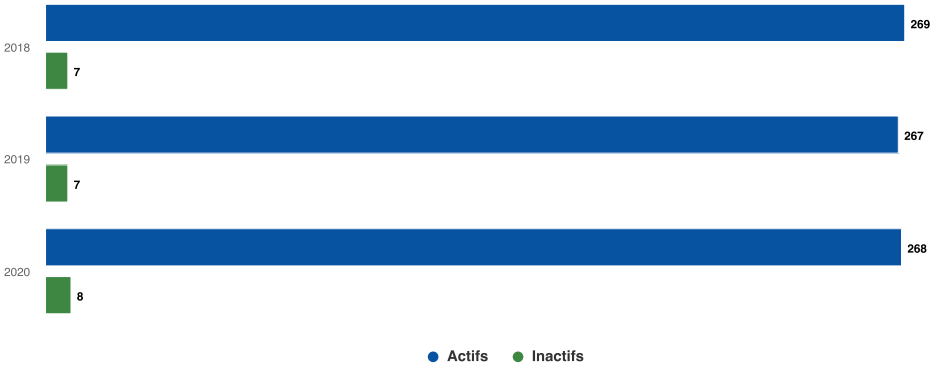
Évolution des compteurs domestiques accessibles et inaccessibles



sur votre concession

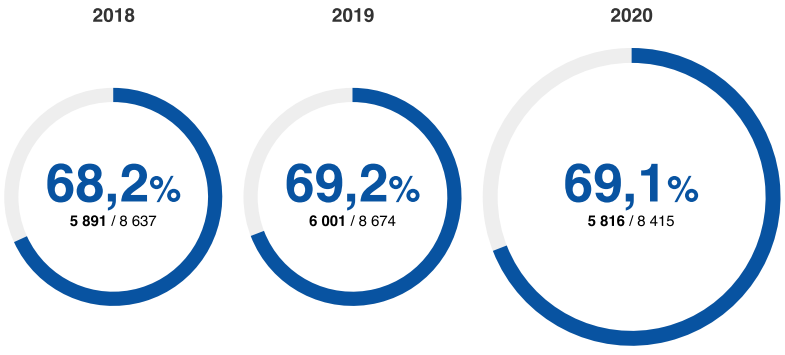
En 2020, sur votre concession le nombre de compteurs domestiques est de 8 139. En 2019, ce nombre était de 8 400 et de 8 361 en 2018.

Évolution des compteurs industriels actifs et inactifs



sur votre concession

Taux d'accessibilité des compteurs domestiques



sur votre concession

L'organisation du relevé des compteurs évolue avec l'arrivée des compteurs communicants gaz qui réduisent, au fil de leur déploiement, la volumétrie du relevé à pied et amènent des évolutions profondes dans le pilotage de la qualité du comptage.

Le compteur communicant gaz au service de la transition écologique des territoires

Le déploiement des compteurs communicants gaz a pour objectif majeur de permettre aux clients de bénéficier d'une meilleure connaissance de leurs consommations de gaz. Grâce au compteur communicant, les clients peuvent visualiser sur un espace personnalisé et sécurisé leur consommation quotidienne, la comprendre et ainsi entreprendre des actions de maîtrise de l'énergie. La réussite du projet, débuté à grande échelle en 2017 et qui se poursuivra jusqu'en 2023, passe également par la mobilisation des acteurs de l'écosystème de la maîtrise de l'énergie.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Depuis le début du déploiement, 6 805 compteurs communicants ont été installés sur votre concession dont 339 en 2020. Sur votre concession, 3 concentrateurs ont été installés.

Le 1 500 000ème dispositif de comptage communicant a été posé sur la région Ile-de-France. Le niveau de couverture radio atteint désormais 95% sur l'ensemble de la région. L'avancement du déploiement reste conforme avec la trajectoire prévisionnelle. La crise sanitaire rencontrée en 2020, qui se poursuit sur l'année 2021, n'a pas d'impact significatif sur l'avancement du projet.

2.4 L'écoute client

Le Service Client GRDF

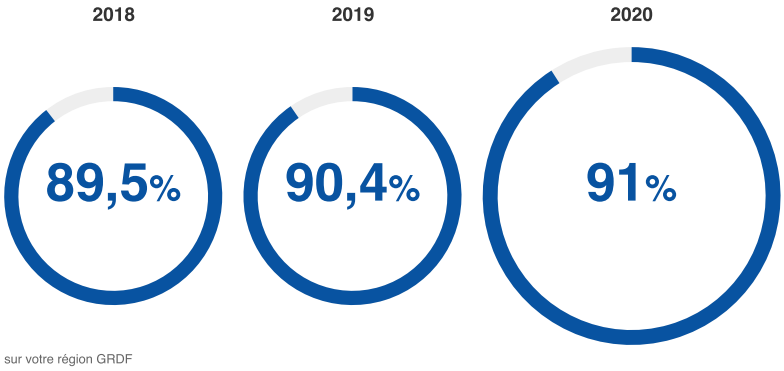
Le Service Client GRDF traite l'ensemble des appels (hors urgence sécurité gaz) concernant la demande de raccordement et le conseil en matière de solutions gaz. Il est dédié à tous les clients, promoteurs, partenaires et fournisseurs. Contactez nos conseillers du lundi au vendredi de 8h à 17h.

N°Cristal 09 69 36 35 34
APPEL NON SURTAXE

126 951

APPELS TOUS MOTIFS CONFONDUS SUR VOTRE RÉGION GRDF

Taux d'accessibilité du Service Client GRDF



sur votre région GRDF

Satisfaction des collectivités locales

Propriétaires du réseau, les collectivités locales jouent un rôle majeur dans la distribution du gaz sur le territoire. C'est pourquoi chaque année GRDF les sollicite pour connaître leur niveau de satisfaction. Au premier trimestre 2021, 1 823 élus et fonctionnaires territoriaux ont pris part à l'enquête, soit autant de répondants que pour l'enquête précédente malgré le contexte difficile que nous connaissons, preuve de l'importance du sujet de l'énergie pour les territoires.

95% des collectivités réaffirment leur satisfaction à GRDF

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

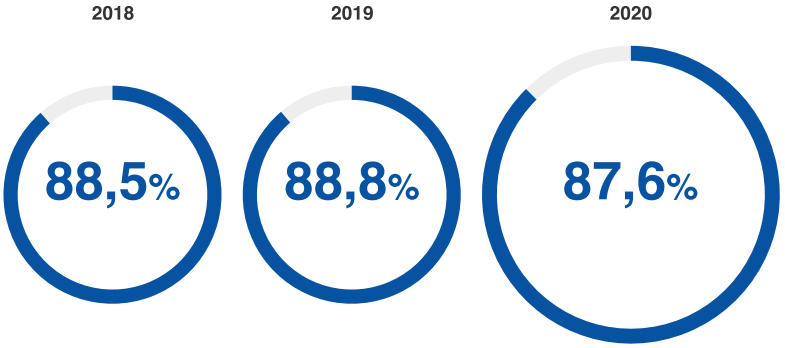
Satisfaction des clients particuliers et professionnels

Un dispositif dématérialisé d'enquêtes de satisfaction est actif depuis 2015. Il permet, via des questionnaires en ligne, la mesure « à chaud » de la satisfaction des clients sur les différentes prestations de GRDF.

90% de satisfaction, objectif du projet d'entreprise GRDF

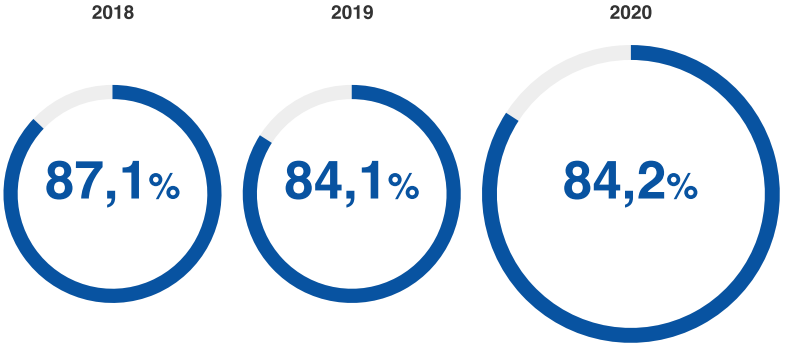
Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Taux de satisfaction des particuliers lors d'un raccordement (avec ou sans extension) - hors collectif



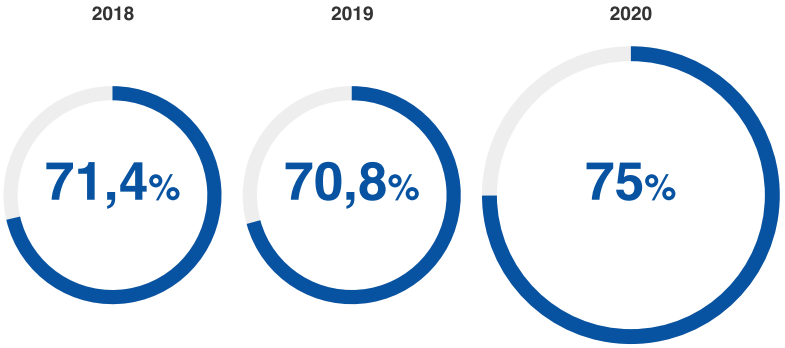
sur votre région GRDF

Taux de satisfaction des particuliers lors d'une mise en service avec intervention



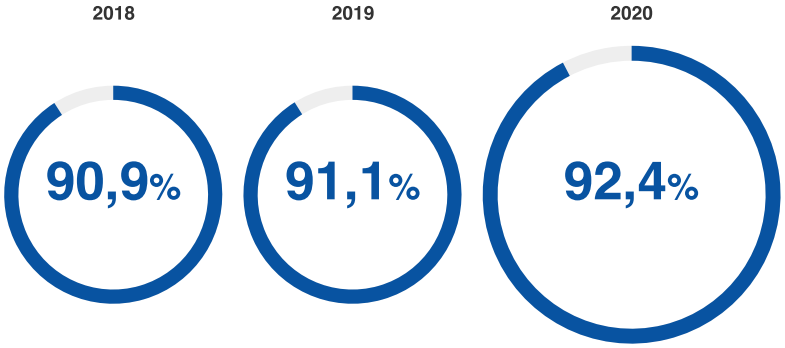
sur votre région GRDF

Taux de satisfaction des particuliers pour l'accueil distributeur



sur votre région GRDF

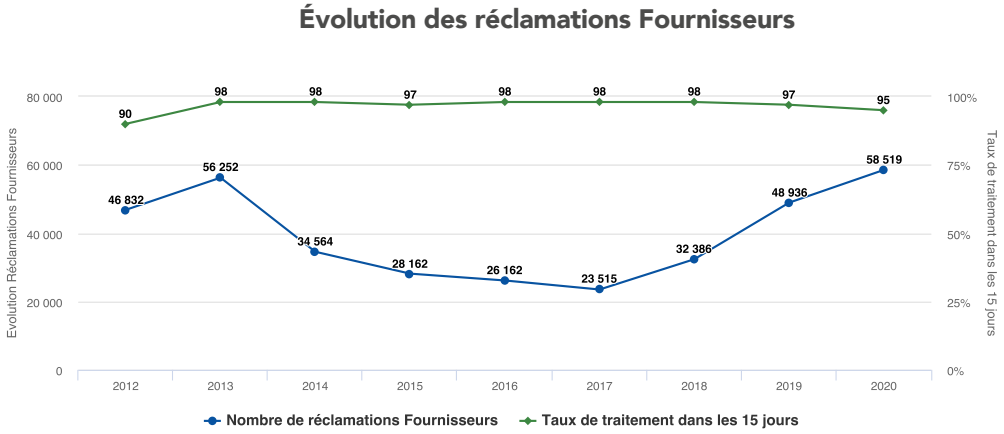
Taux de satisfaction des particuliers et professionnels pour l'accueil dépannage gaz / exploitation maintenance



sur votre région GRDF

La gestion des réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients
Après une baisse continue du nombre de réclamations émises par les fournisseurs pour le compte des clients depuis l'ouverture des marchés et jusqu'en 2017, les années 2018-2020 sont marquées par une augmentation des réclamations.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.



En 2020 sur votre région GRDF, le taux de réponse aux réclamations fournisseurs courantes dans les 15 jours atteint 97,1%.

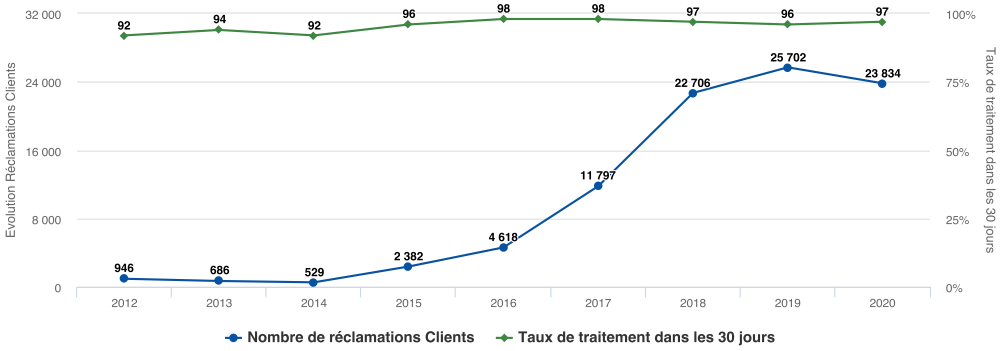
La gestion des réclamations directement émises par les clients

Les réclamations émises directement par les clients ont été en forte augmentation ces dernières années, cette évolution de la volumétrie des réclamations est la résultante de deux phénomènes :

- Une tendance générale et progressive depuis 2014 pour trois raisons :
  - GRDF est plus connu des clients et ceux-ci l'interpellent directement sans passer par leur fournisseur d'énergie,
  - GRDF a fait évoluer son Service Client en simplifiant et structurant son dispositif téléphonique et en modernisant son site grdf.fr où les contacts pour des demandes ou des réclamations y sont facilités. Le client est également mieux informé et mieux guidé dans son parcours réclamations,
  - Enfin, une meilleure qualification des réclamations dans les outils de collecte permet d'en fiabiliser le dénombrement (de nouvelles actions de sensibilisation de l'ensemble des acteurs ont d'ailleurs été réalisées en 2020).
- Une intensification depuis 2018 du déploiement des compteurs communicants dont la généralisation a été initiée en 2017, comme évoqué ci-dessus.

Les délais de traitement de ces réclamations sont en amélioration avec près de 97% de réponses apportées en moins de 30 jours.

Évolution des réclamations client

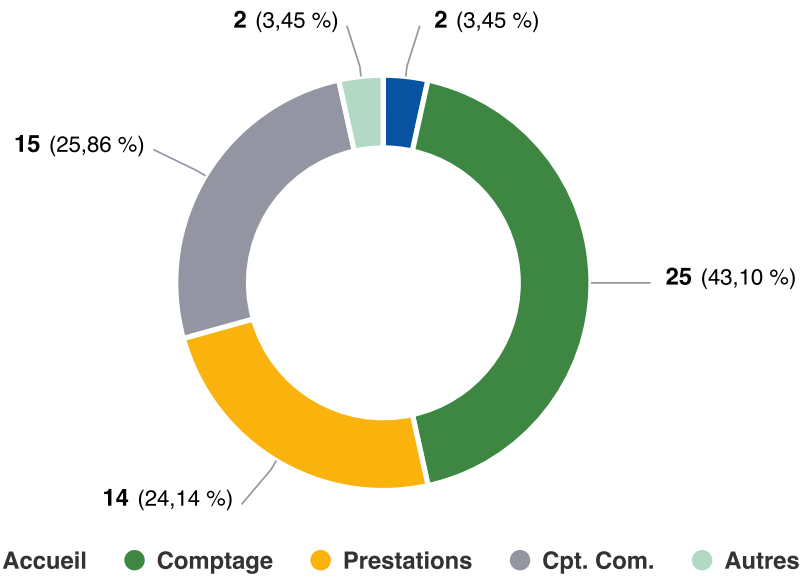


Les réclamations sur votre concession

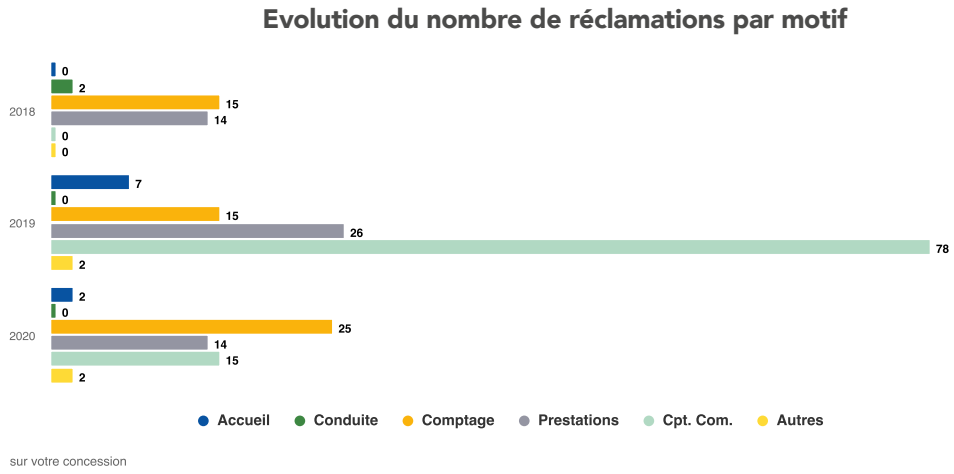
Les réclamations émises par les clients se répartissent en plusieurs catégories :

- « Accueil » : accueil acheminement, livraison / gestion des demandes,
- « Conduite » : conduite et surveillance du réseau,
- « Comptage » : données de comptage (hors pose de compteur communicant),
- « Prestations » : gestion et réalisation des prestations,
- « Cpt. Com. » : opérations de pose des compteurs communicants,
- « Autres ».

Répartition des motifs de réclamations en 2020



sur votre concession



sur votre concession

En 2020, le nombre total de réclamations sur votre concession est de 58. Ce nombre total était de 128 en 2019, et de 31 en 2018.

En 2020 sur votre concession, le taux de réponse sous 30 jours aux réclamations (tous émetteurs confondus) s'élève à 96,6%.

2.5 La chaine d'intervention

Les appels sur votre concession

Les appels reçus sont répartis en « interventions de sécurité gaz » (fuites ou odeurs de gaz, incendies, explosions ou autres motifs de sécurité) et en « dépannages gaz » (manque de gaz et autres dépannages).

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Total des appels
(clients, pompiers, collectivités locales, GRDF…)

854 → **379**
en 2019 en 2020

Dépannage

552 → **208**
en 2019 en 2020

Manque de gaz	Autres dépannages
503 → **164**	49 → **44**

Intervention sécurité

302 → **171**
en 2019 en 2020

Fuite ou odeur	Incendie ou explosion	Autres motifs sécurité
240 → **132**	22 → **16**	40 → **23**

Les interventions de sécurité

Le délai d'intervention de sécurité suite à appel de tiers pour odeur de gaz fait l'objet d'un engagement dans le Contrat de Service Public signé avec l'État. Une attention particulière est apportée au suivi des interventions de sécurité.

Sur votre département, le taux d'intervention avec une arrivée sur les lieux de l'incident en moins de 60 minutes est de 99,7%.

Les incidents sur votre concession

Les tableaux ci-après rassemblent l'ensemble des incidents ou anomalies survenus sur le territoire de votre concession, ainsi que leur répartition par nature, par siège, par cause et par type d'ouvrage.

Nombre total d'incidents

308 en 2019 → **163** en 2020

Incidents, par nature

Manque de gaz ou défaut pression sans fuite	Fuite de gaz sans incendie ni explosion	Incendie et/ou explosion	Autres natures
68 → **42**	192 → **88**	15 → **13**	33 → **20**

Incidents, par siège du défaut

Installations intérieures desservies par GRDF	Ouvrages exploités par GRDF	Autres sièges
87 → **45**	208 → **107**	13 → **11**

Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par type d'ouvrage

Réseau	Branchement individuel ou collectif
5 → **2**	120 → **58**
CI, CM et branchement particulier	Poste de détente et protection cathodique
70 → **32**	0 → **1**
Autres ouvrages exploités par GRDF	
13 → **14**	

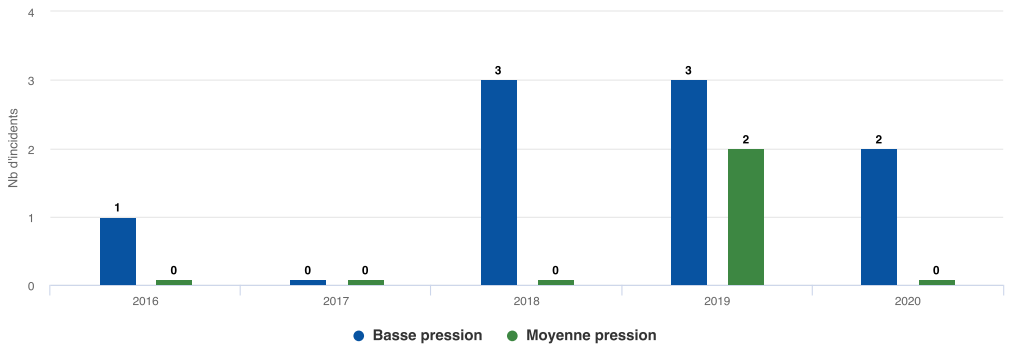
Incidents sur ouvrages exploités par GRDF, par cause de l'incident

Dommages	Défaut de mise en œuvre
9 → **4**	17 → **6**
Défaillance d'installations à proximité	Incendie
0 → **0**	0 → **2**
Environnement	Matériel
5 → **3**	176 → **92**

Clients concernés par une interruption de livraison suite à un incident

230 → **159**

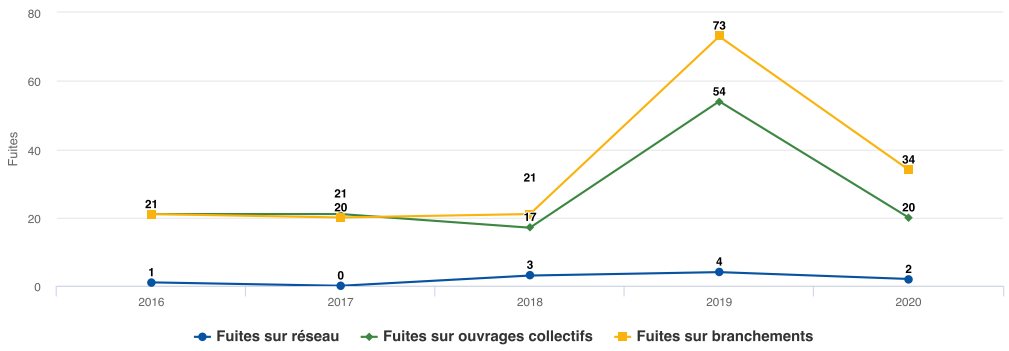
Répartition des incidents sur le réseau par pression



sur votre concession

Certains incidents répertoriés sont liés à des fuites de gaz. En 2020, les incidents ayant pour origine une fuite se répartissent comme suit :

Évolution des fuites par type d'ouvrage



sur votre concession

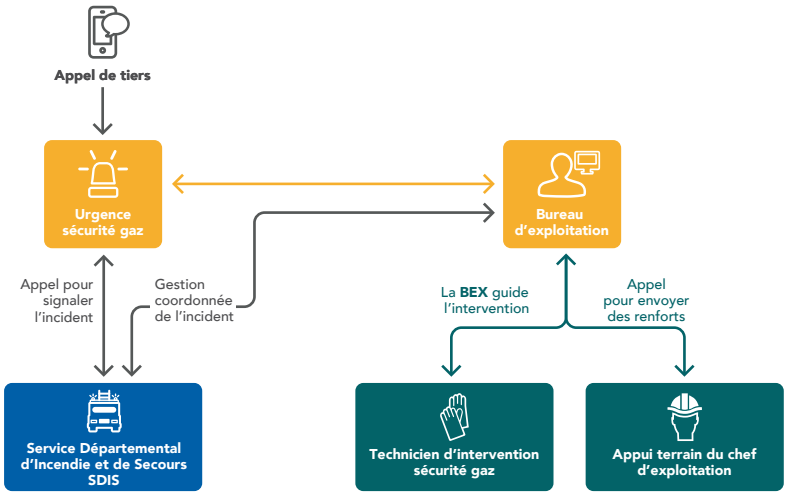
Les incidents significatifs sur les ouvrages exploités par GRDF

Un incident est dit « significatif » ou « majeur » lorsqu'il entraîne :

- une coupure de la distribution de gaz pour au moins 500 clients,
- et/ou au moins une victime.

La Procédure Gaz Renforcée (PGR)

Déclenchée lors d'incidents spécifiques, la Procédure Gaz Renforcée se distingue des procédures d'intervention gaz classiques. L'objectif de la PGR est d'améliorer l'efficacité des interventions liées au gaz, notamment grâce à une coordination renforcée entre Sapeurs-Pompiers du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) et exploitants du réseau gaz. La PGR représente 2% des interventions de sécurité.



En 2020 sur votre concession, une Procédure Gaz Renforcée a été réalisée sur un total de 171 interventions de sécurité gaz.

Le délai d'interruption du flux gazeux

Le suivi du « délai d'interruption du flux gazeux » en cas de fuite traitée en Procédure Gaz Renforcée sur la voie publique permet de mesurer à la fois l'efficacité de l'organisation, des moyens engagés et des décisions prises, et la qualité de la maintenance des robinets de sectionnement. Il comptabilise le temps écoulé entre l'appel du client et l'arrêt effectif du flux gazeux sur les lieux de l'incident.

Sur votre département, le délai d'interruption du flux gazeux est de 75 minutes.

Plan Origaz : le plan d'organisation et d'intervention gaz

GRDF a adopté un plan d'organisation et d'intervention, appelé Plan Origaz, permettant de prendre rapidement les mesures nécessaires pour limiter les répercussions, pour les personnes ou les biens, d'un événement important concernant la distribution du gaz.

Le Chef d'Exploitation du Bureau d'Exploitation (BEX) assure la conduite du réseau sur un territoire donné, dirige toutes les opérations et actions lors des incidents. Il organise ainsi les moyens pour assurer la sécurité des personnes et des biens en coopération avec les opérateurs présents sur le terrain et en coordination avec les services de secours.

InfoCoupure

GRDF met à disposition de ses clients « InfoCoupure », un service gratuit disponible 7j/7 et 24h/24 sur le site infocoupure.grdf.fr.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

2.6 La sécurité du réseau

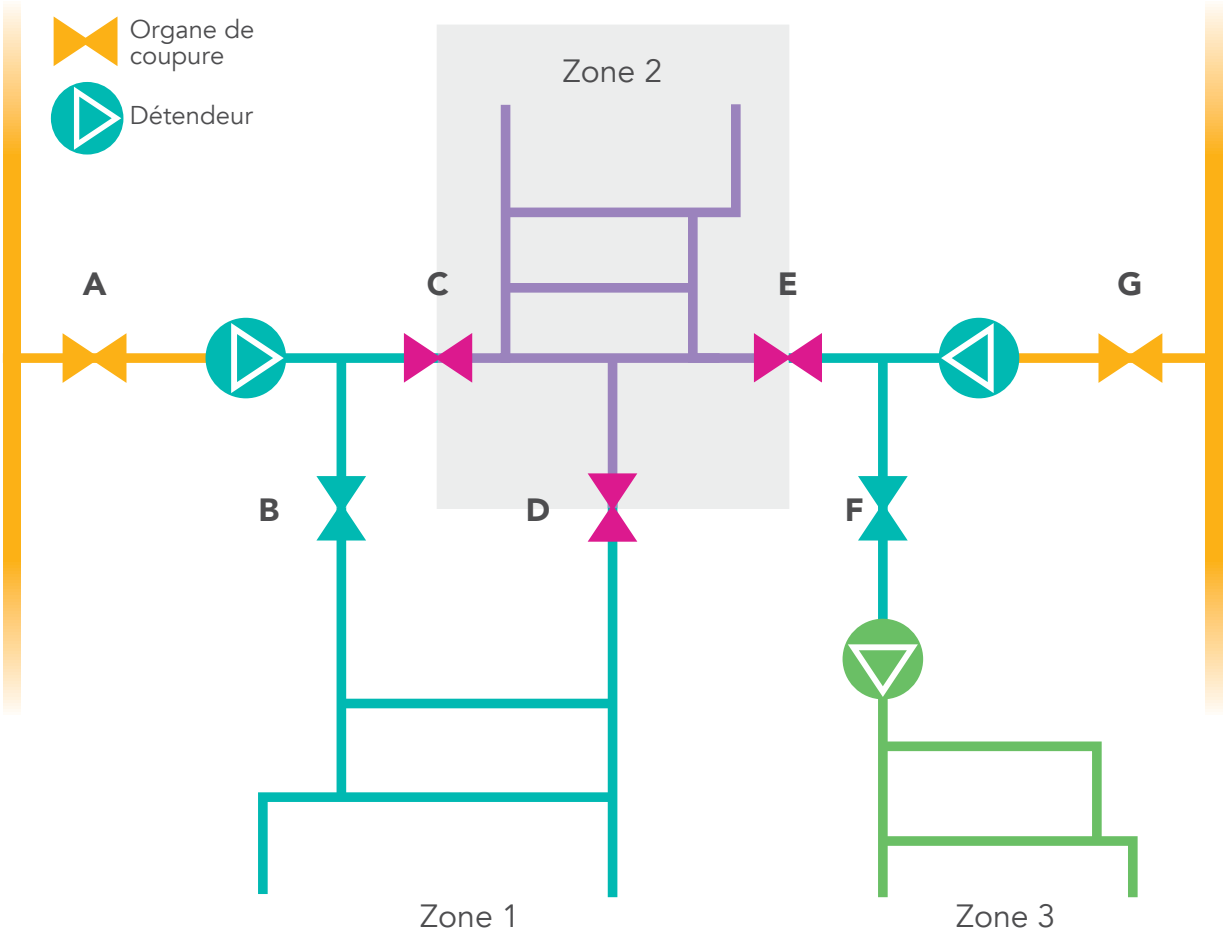
Le schéma de vannage

Le schéma de vannage permet d'interrompre rapidement et efficacement l'alimentation en gaz lors d'incidents ou de travaux, et de limiter le nombre de clients coupés. Il définit le nombre et le positionnement des organes de coupure (vannes ou robinets) sur le réseau.

Au niveau national, GRDF a investi en 2020, 14 millions d'euros de travaux d'optimisation des schémas de vannage (insertion d'organes de coupure sur des secteurs insuffisamment pourvus, suppression des superflus, travaux de structure du réseau…). Environ 115 000 organes de coupure sont exploités et entretenus sur les réseaux enterrés.

GRDF est en cours d'équipement, sur les postes de détente réseau les plus importants et les postes d'injection de biométhane, de dispositifs de télésurveillance permettant d'identifier les dysfonctionnements en temps réel.

Le schéma suivant est une illustration synthétique d'un schéma de vannage. En fermant les organes de coupure C, D et E, il est possible d'isoler la zone 2, tout en conservant l'alimentation du reste du réseau.



L'organisation du réseau est progressivement réalisée selon les principes représentés dans le schéma ci-dessus :

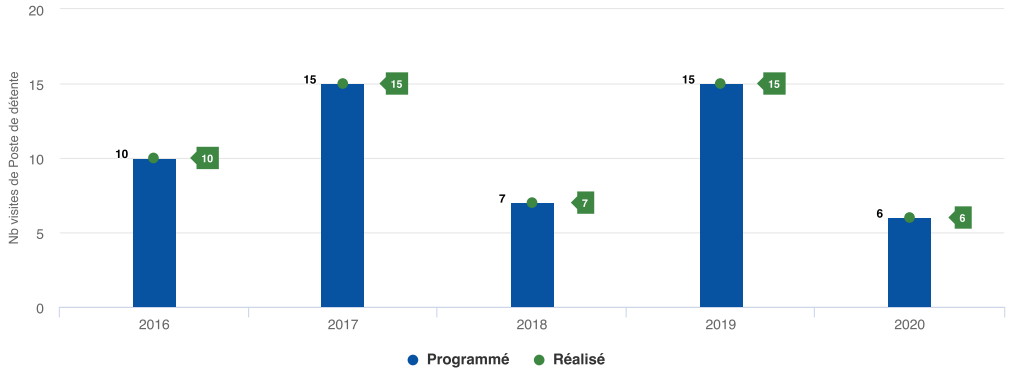
- Des artères principales, en acier ou en polyéthylène, relient les postes de desserte transport/distribution (entre les points A et G). Ces artères sont maillées et séparables par des robinets (C et E) qui permettent d'isoler un tronçon, en cas de besoin, en limitant l'impact d'une coupure pour les clients (maximum 1500 clients coupés) ainsi que le temps de décompression : **c'est le schéma de vannage** ; Depuis quelques années, des postes d'injection Biométhane sont raccordés sur ces artères principales afin d'alimenter le réseau en gaz vert.
- Des réseaux tertiaires (antenne B, D et F) en MPB sont raccordées au réseau secondaire desservant l'ensemble des clients des zones 1 et 3 ; Chaque antenne tertiaire est isolable en cas de besoin par la fermeture d'un robinet (F) entrainant la coupure de 500 clients maximum.
- Des réseaux BP (zone 3) en ilot ou maillés sont alimentés par un ou plusieurs postes de détente MPB/BP ; ils sont raccordés sur le réseau secondaire ou tertiaire MPB.

Au fur et à mesure des renouvellements de réseau BP par du réseau MPB, la structuration du réseau se poursuit selon ces principes.

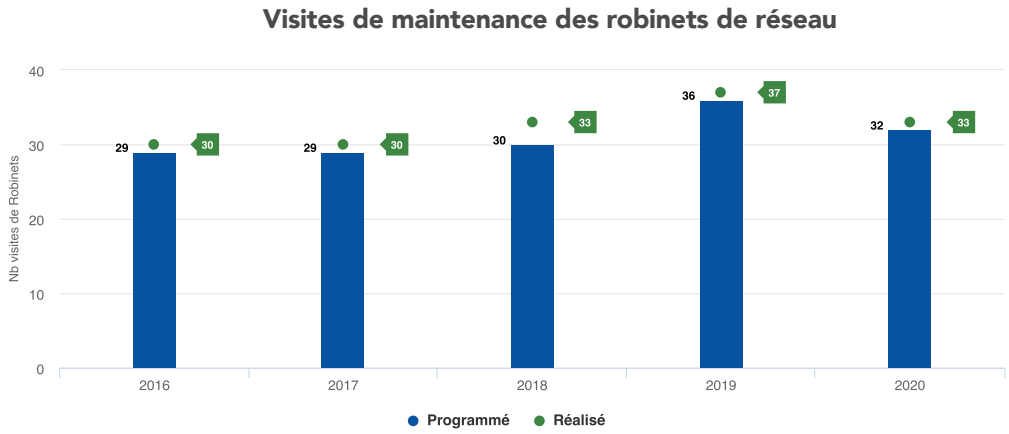
La politique de maintenance et de surveillance

La maintenance, qu'elle soit préventive ou corrective, vise à s'assurer du bon fonctionnement des ouvrages dans la durée, prévenir les incidents par une intervention ciblée et corriger d'éventuelles anomalies ou défaillances constatées. GRDF définit une politique de maintenance pluriannuelle à l'échelle nationale, spécifique par type d'ouvrage et revue régulièrement en fonction des constats réalisés. Au total environ 80 gammes de maintenance sont appliquées.

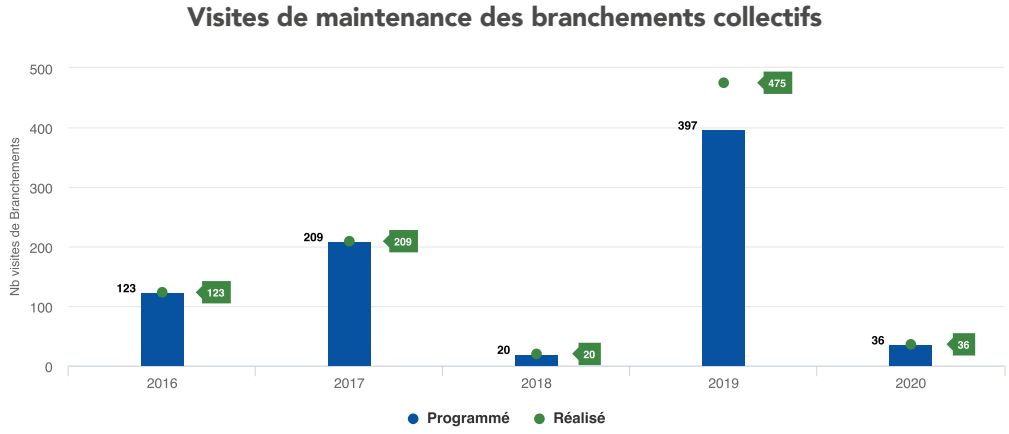
Visites de maintenance des postes de détente réseau



sur votre concession



sur votre concession



sur votre concession

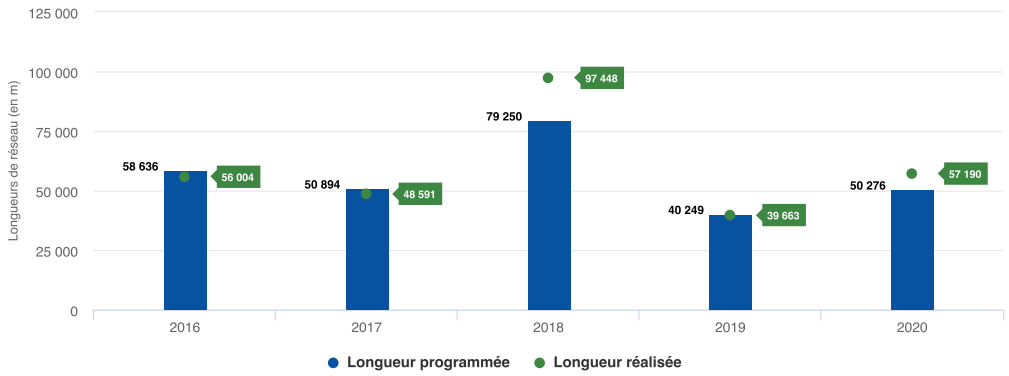
La surveillance systématique du réseau

La Recherche Systématique de Fuite (RSF) s'effectue soit à l'aide de Véhicules de Surveillance Réseau (VSR) équipés de capteurs de méthane, soit à pied pour les canalisations situées dans des passages non accessibles aux véhicules. En cas de présence suspecte de méthane, le technicien procède à des analyses et peut faire appel à une équipe d'intervention via l'Urgence Sécurité Gaz.

La périodicité de surveillance dépend de deux facteurs :

- les caractéristiques du réseau (nature, pression),
- l'environnement du réseau (densité de population, présence de travaux tiers, terrain...).

Longueur de réseau surveillé programmé et réalisé



sur votre concession

La sécurité des installations intérieures

Les installations de distribution de gaz situées à l'intérieur des habitations sont placées sous la responsabilité de l'occupant du logement. Elles ne font pas partie du domaine concédé. Environ 97% des incidents en France liés au gaz trouvent leur origine sur cette partie des installations.

En complément de la réglementation existante, GRDF mène une politique de prévention fondée sur :

- la réalisation d'actions de communication sur la sécurité des installations, à destination des utilisateurs,
- la proposition aux particuliers d'un « Diagnostic Sécurité Gaz » sur les installations intérieures remises en service après une interruption de plus de 6 mois, dont le coût est pris en charge par GRDF.

En 2020, sur votre concession :

- 42 diagnostics ont été réalisés suite à l'accord du client,
- aucune situation de danger - grave et immédiat - n'a été mise en évidence nécessitant une interruption de la fourniture de gaz, afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens.

Les opérations spécifiques pour nos clients les plus fragiles : CIVIGAZ
La précarité énergétique et la sécurité dégradée des installations gaz sont souvent liées. Ainsi, CIVIGAZ est une opération spécifique visant à promouvoir la sécurité des installations intérieures gaz de même que les éco-gestes permettant de réduire les consommations d'énergie et d'eau.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

7 territoires concernés en 2019/2020

La vérification des dispositifs de comptage

Conformément à la réglementation et indépendamment des éventuelles demandes des clients, GRDF procède à la vérification des dispositifs de comptage. La périodicité de vérification dépend de la technologie des compteurs.

Dépose et Pose des Compteurs

Type de compteur	Périodicité	2018	2019	2020
Compteurs domestiques à soufflets	20 ans	63	1 361	181
Compteurs industriels à soufflets	15 ans	16	22	15
Compteurs industriels à pistons rotatifs ou de vitesse	5 ans	17	15	10

Le réglementation anti-endommagement et son évolution

Le cadre réglementaire anti-endommagement est applicable depuis le 1er juillet 2012. Il concerne tous les intervenants des chantiers. Il est constitué d'un ensemble de mesures ayant pour objectif de renforcer la sécurité, de la conception des projets à la réalisation des travaux à proximité des ouvrages enterrés ou aériens.

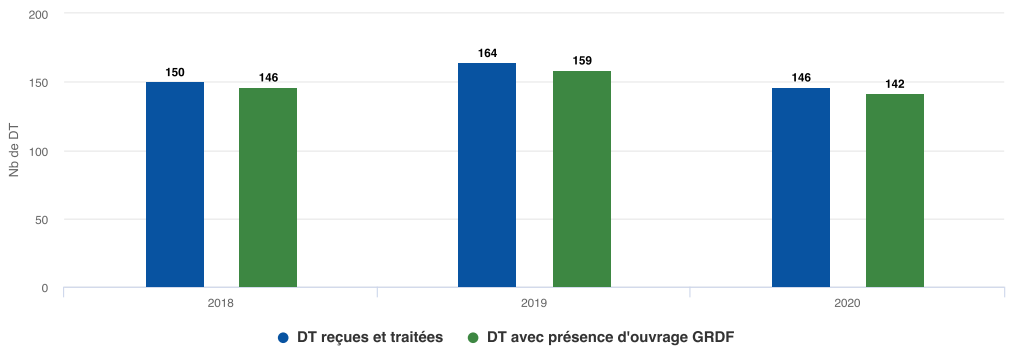
Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Le suivi des travaux de tiers sur votre concession

GRDF traite l'ensemble des déclarations de travaux référencées via le Guichet Unique de téléservice de l'Ineris : les DT (Déclarations de projet de Travaux) réalisées par les responsables de projet, les DICT (Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux) ou les Déclarations conjointes DT-DICT adressées par les exécutants de travaux, dans les délais réglementaires.

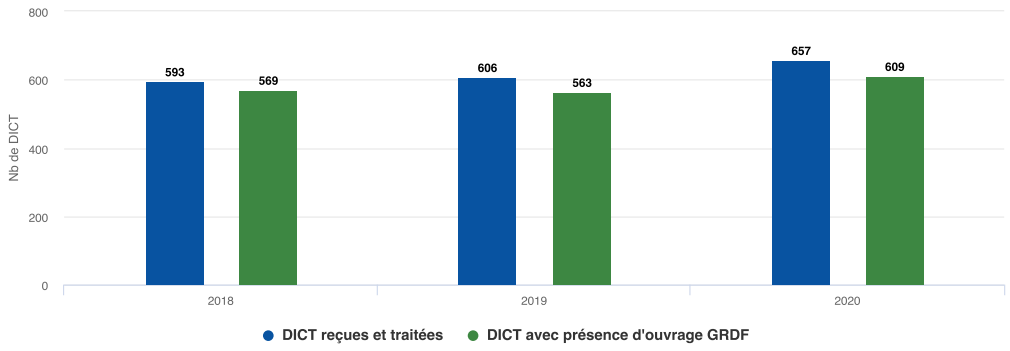
Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Évolution des Déclarations de Travaux



sur votre concession

Évolution des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux



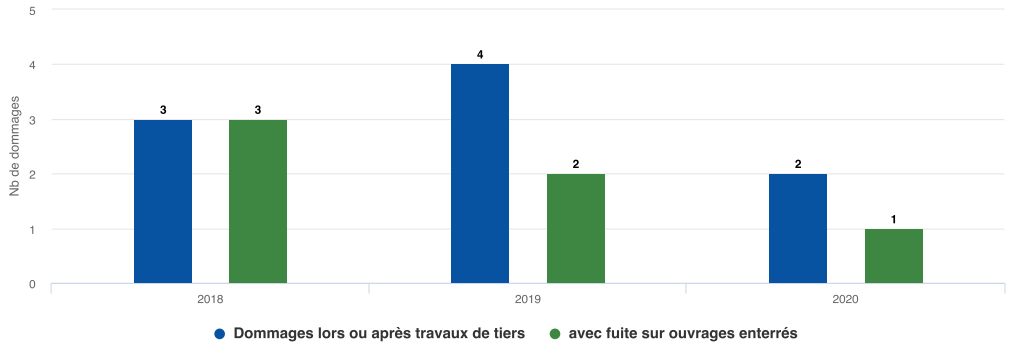
sur votre concession

Les dommages aux ouvrages

Les dommages aux ouvrages lors de travaux de tiers provoquent des incidents sur le réseau de distribution de gaz avec ou sans interruption de fourniture pour les clients.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Evolution du nombre de dommages aux ouvrages



sur votre concession

Dommages

	2018	2019	2020
Nb de dommages lors ou après travaux de tiers avec fuite sur ouvrages enterrés	3	2	1
Nb de DICT sur ouvrages GRDF	569	563	609
Taux*	0,53%	0,36%	0,16%

* Le taux correspond au nombre de « Dommages lors ou après travaux de tiers avec fuite sur ouvrages enterrés » sur le nombre de « DICT avec présence d'ouvrage GRDF ».

Le rôle fondamental des collectivités dans la prévention des endommagements de réseaux

Pour prévenir les risques lors de l'exécution des grands travaux urbains et continuer la dynamique de réduction des dommages, les opérateurs de réseaux sensibles, sous l'égide de l'observatoire Ile-de-France des risques travaux sur réseaux, ont mis en place un dispositif de prévention et de sensibilisation des acteurs, nommé Balises de Sécurité 2018-2024 (BS24). Cette action, portée sur le territoire francilien, permet de sensibiliser et mobiliser les collectivités locales dans la lutte contre les endommagements. A ce jour, 956 communes franciliennes ont été informées du dispositif BS24, dont l'ensemble des communes desservies en gaz.

Les premières collectivités concernées sont les communes qui ont une forte activité travaux ou/et un taux d'endommagements rapporté à 100 DICT[(1)] trop élevé. Initialement, 140 communes ont été pressenties, puis des demandes ont fait évoluer ce nombre vers 200. Le dispositif BS24 est aussi déployé à toutes les collectivités qui en feraient la demande. Des EPCI, depuis peu, sont rentrés dans le dispositif.

L'équipe en charge du déploiement du dispositif est au contact régulier des collectivités. Les directeurs des services techniques et responsables de la voirie sont les premiers interlocuteurs de ce dispositif. Au fur et à mesure de la présentation du dispositif aux interlocuteurs, la collectivité prend conscience de ce que peuvent représenter les conséquences d'un endommagement sur le réseau de gaz, au-delà de l'insatisfaction des clients. Elle prend aussi conscience de son rôle dans cette prévention. La réponse

et l'implication des communes dans ce dispositif sont variées : certaines prennent connaissance du dispositif lorsque d'autres s'impliquent en profondeur dans son déploiement. Cependant, toutes les communes témoignent de la pertinence des actions. Elles ont d'ailleurs été initialement mises au point par la commune de Vitry-sur-Seine. La ville de Drancy a ensuite testé et approuvé le dispositif avant son déploiement en Ile-de-France. Enfin, il est souvent mentionné que les propos des opérateurs de réseaux, dans le portage de ce dispositif, sont souvent « *justes et appropriés* », en écho au langage des collectivités. Les syndicats d'énergie (Sigeif, SIPPEREC, SDESM, SEY78, SMDEGTVO), regroupés au sein du Pôle Energie, soutiennent également ce projet. On pourra citer, par exemple, les nombreuses communications du Sigeif en soutien du dispositif BS24.

La réglementation anti-endommagement est déclinée dans les collectivités auprès des maîtrises d'ouvrages et des gestionnaires de l'espace public, comme des exploitants de réseaux et des entreprises de travaux. Le soutien de la collectivité et des élus dans le déploiement de la démarche BS24 repose sur deux compétences : la gestion de l'espace public et la maîtrise d'ouvrage. Le déploiement de la démarche est porté par les services techniques. GRDF met également à disposition un accès internet permettant aux élus et aux services techniques des collectivités franciliennes de prendre connaissance du suivi et des résultats de BS24.

En 2020, le déploiement de la démarche a été ralenti par la crise sanitaire et par les élections municipales. Les actions menées par GRDF auprès des collectivités ont, depuis 2018, permis de déployer BS24 dans 161 communes franciliennes. Les résultats sont là. On observe une baisse des endommagements des réseaux gaz sur les communes sensibilisées, représentant plus de 150 endommagements évités depuis 2018, bien au-delà de la baisse des travaux. Enfin, BS24 démontre que la prise de conscience et l'engagement collectif permettent de réduire les risques humains et matériels lors des chantiers.

(1) Déclaration d'Intention de Commencer des Travaux

03 Le patrimoine de votre concession

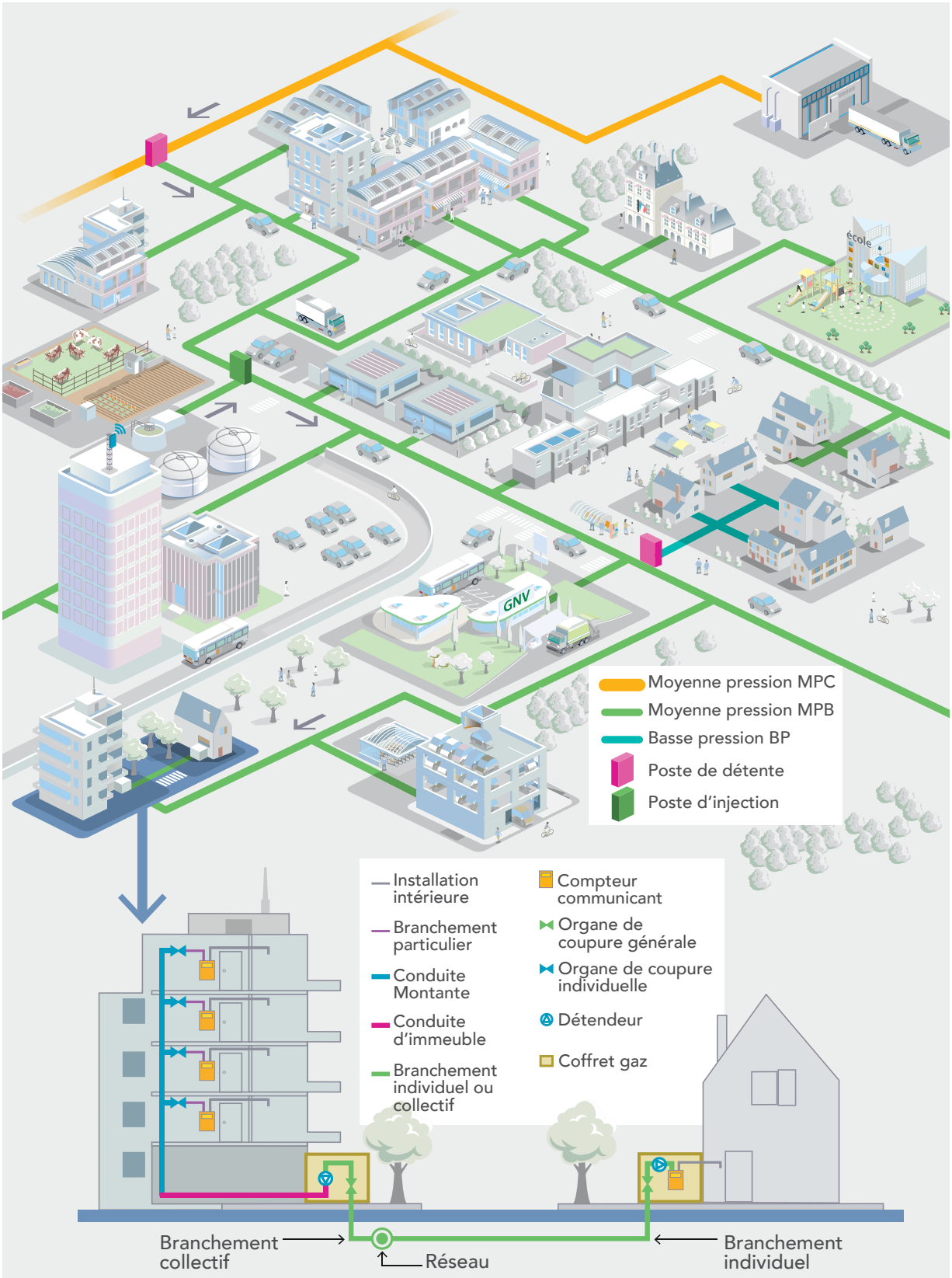
3.1 Vos ouvrages 48

3.2 Les chantiers 55

3.3 Les investissements 58

3.4 La valorisation de votre patrimoine 64

3.1 Vos ouvrages



Sur le réseau de distribution de gaz géré par GRDF sont connectés à fin d'année 2020 près de 5,8 millions de branchements individuels qui alimentent des maisons, des chaufferies collectives et des sites tertiaires et industriels, ainsi que 850 000 branchements collectifs d'immeubles reliant 5,2 millions d'appartements. 96% de ce réseau est constitué de Moyenne Pression type B (MPB, pression ≥ 0,4 bar).

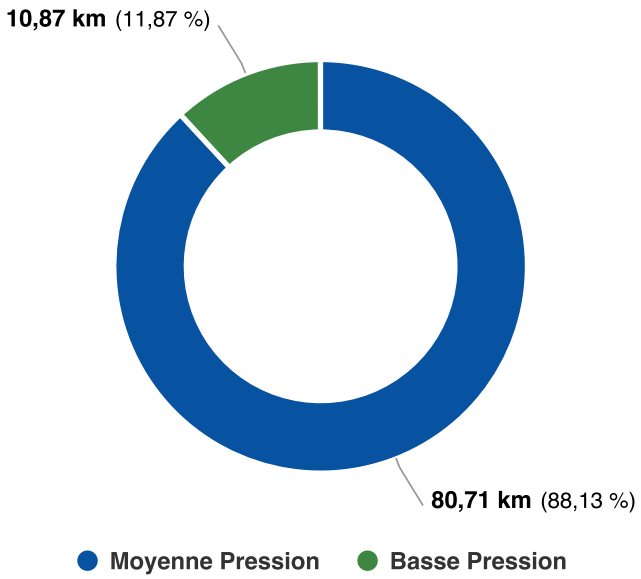
L'inventaire des canalisations

L'inventaire des canalisations par type de pression

Le patrimoine de votre collectivité est composé de canalisations en basse et moyenne pression. Retrouvez ici, à l'échelle de votre concession :

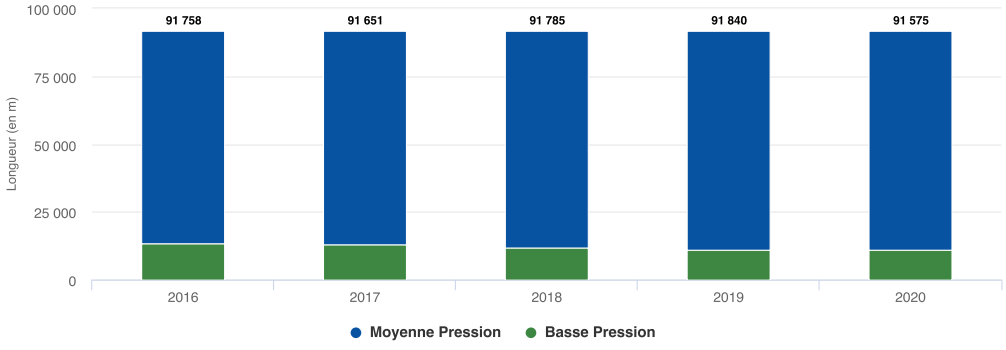
- la répartition de ces ouvrages par pression, pour l'année 2020,
- l'historique de la répartition par pression, sur les 5 dernières années.

Répartition des canalisations par pression en 2020



sur votre concession

Évolution des canalisations par pression



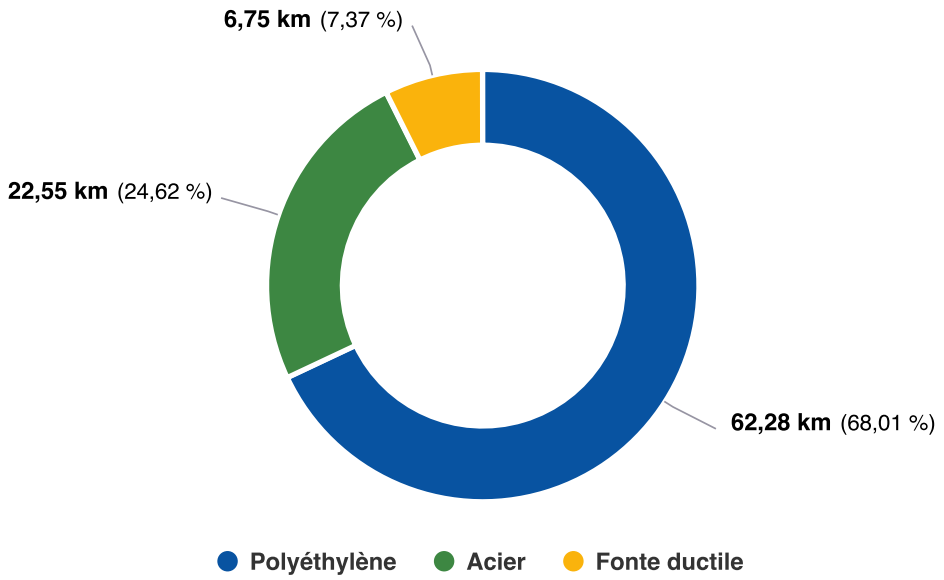
sur votre concession

L'inventaire des canalisations par type de matière

Le patrimoine de votre collectivité est composé de canalisations de différentes matières. Retrouvez ici, à l'échelle de votre concession :

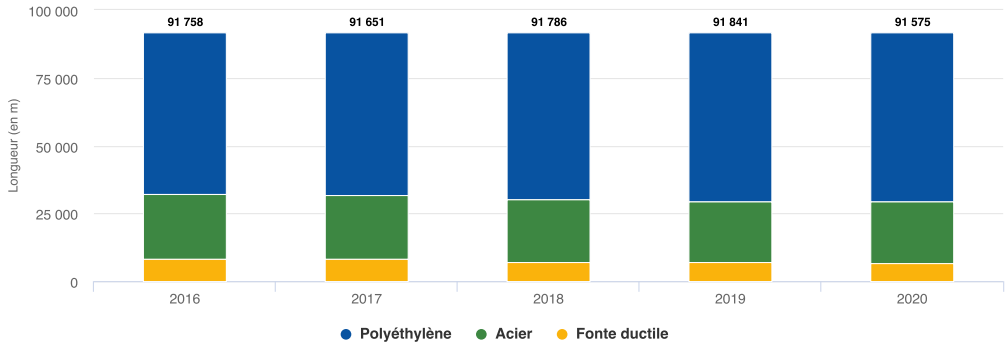
- la répartition de ces ouvrages par matière sur l'année 2020,
- l'historique de la répartition par matière sur les 5 dernières années.

Répartition des canalisations par matière en 2020



sur votre concession

Évolution des canalisations par matière



sur votre concession

L'inventaire des ouvrages

Retrouvez ci-dessous l'inventaire du patrimoine de votre concession par type d'ouvrage. Les données sont affichées en nombre d'ouvrages.

Inventaire des ouvrages

	2018	2019	2020
Postes de détente réseau	22	21	20
Robinets de réseau	48	46	45
Branchements collectifs	1 227	1 199	1 169

L'amélioration de la cartographie du réseau de gaz

Les classes de précision

La réglementation « anti-endommagement » fixe des classes de précision (A, B et C), associées à la cartographie des réseaux. Elle précise également les modalités de réponse aux déclarations de travaux par les exploitants et les mesures de prévention des dommages sur les chantiers. GRDF classe en A (précision maximale) les réseaux neufs et renouvelés, améliore la précision cartographique des réseaux posés avant 2012 vers la Classe A (arrêté du 15 février 2012 modifié) et la complétude des branchements en cartographie « Grande Echelle » (arrêté du 13 juillet 2000).

Sur votre concession, le taux de réseau en précision cartographique classe A sur les réseaux neufs et renouvelés est proche de 100%.

La mise à jour de la cartographie
GRDF met à jour sa cartographie en continu, notamment après des travaux de pose et de renouvellement d'ouvrages gaz ou à l'occasion d'actions correctives. Il améliore sa cartographie en poursuivant une démarche de géoréférencement des fonds de plans « Grande Échelle ».

En 2020, sur votre concession 36 actes de mise à jour de la cartographie ont été réalisés.

La démarche d'inventaire complémentaire des ouvrages
GRDF a réalisé de 2004 à 2009 un inventaire de ses branchements collectifs en utilisant un référentiel unique et commun à toutes ses entités : ce référentiel a été appelé « Référentiel d'Inventaire d'Ouvrages » (RIO).

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Pour préparer les évolutions règlementaires, l'Agence Cartographie et Patrimoine de GRDF Ile de France a décliné au sein de son agence deux grands chantiers nationaux visant à améliorer la précision de la cartographie :

- Le projet « classe A » : initié en 2016, le projet consiste à qualifier, depuis le bureau, la classification des réseaux à partir des informations présentes sur les plans (cotation, fond de plan...).
- Le report de branchement : il consiste à reporter en cartographie grande échelle 15 000 branchements par an pendant 10 ans.

En 2020, GRDF a démarré un nouveau projet permettant l'amélioration de la cartographie des réseaux gaz en « position incertaine » vers une classe A. Dans certains cas de position incertaine, les éléments présents sur le fond de plan ne permettent pas de donner de classe de sensibilité. Le projet vise à faire, par une visite terrain, une géo-détection pour permettre cette classification. Ce projet est complémentaire au projet classe A.

Pour plus d'informations sur la mise en œuvre de la règlementation anti-endommagement, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur local GRDF.

La mise à disposition des données cartographique du réseau est une attente régulièrement exprimée par les collectivités locales. C'est pourquoi, vous avez la possibilité d'accéder à la cartographie de votre réseau gaz sur votre portail Ma Concession Gaz (https://monespace.grdf.fr/monespace).

L'indice de connaissance du patrimoine

Le patrimoine de la distribution de gaz est en constante évolution. La connaissance de ce patrimoine est assurée par l'inventaire technique et l'inventaire comptable mis à jour en permanence pour garantir cohérence et exhaustivité.

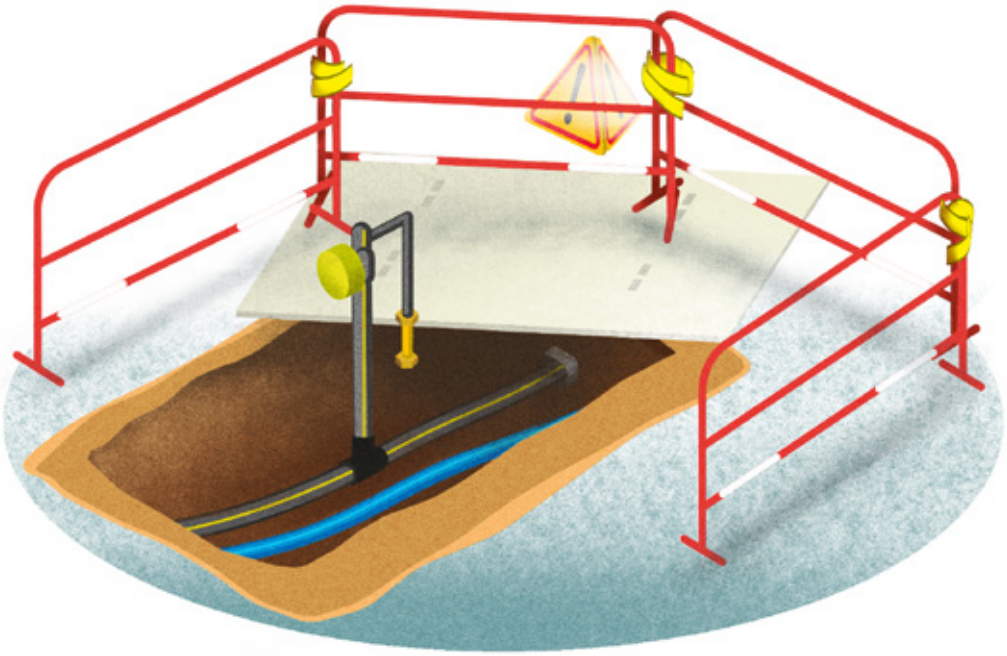
Pour mesurer et objectiver le niveau de connaissance du patrimoine, GRDF a mis en place l'indice de connaissance du patrimoine à la maille contractuelle depuis 2016. L'indice est constitué de sous-indicateurs répartis en trois catégories (inventaire, cartographie et autres éléments de connaissance et de gestion). Ce système de mesure permet d'évaluer la progression de la connaissance du patrimoine au fil des années.

Au national en 2020, l'indice de connaissance du patrimoine est de 89.

Voici le détail de l'indice de connaissance du patrimoine à l'échelle de notre concession.

Indice de connaissance du patrimoine

N°	Sous-indicateur	Pts max	Gradation	Note 2020
1	Existence d'un inventaire des réseaux et procédure de mise à jour	10	Binaire	10
2	Connaissance des matériaux et diamètre dans le système d'information géographique (SIG)	5	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	5
3	Connaissance de l'année de pose des ouvrages dans le SIG	5	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	5
4	Connaissance des branchements individuels (report sur le plan)	5	0 à 25% : 0 point, >25% : Progressif	2
5	Taux de cohérence entre GMAO (gestion de la maintenance) et la base des immobilisations pour le nombre de branchements collectifs	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	4
6	Connaissance des branchements collectifs (report sur plan)	5	0 à 25% : 0 point, >25% : Progressif	2
7	Connaissance des ouvrages d'immeuble collectif (nombre de CI/CM, longueur, matériau, nombre de branchements particuliers, année de pose, pression)	10	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	10
8	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (stock)	5	0 à 80% : 0 point, >80% : Progressif	3
9	Taux de cohérence entre la base des immobilisations et le SIG sur la longueur de réseau (flux)	3	0 à 90% : 0 point, >90% : Progressif	3
10	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour le nombre de vannes	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	1
11	Taux de cohérence entre SIG et GMAO pour les postes de détente réseau et poste d'injection biométhane	4	0 à 50% : 0 point, >50% : Progressif	3
12	Existence d'une cartographie numérisée et procédure de mise à jour	5	Binaire	5
13	Taux de plans grande échelle géoréférencés	10	Progressif	10
14	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (stock)	5	Progressif	4
15	Longueur de réseau avec le réseau porté en classe A (flux) (tolérance de 0,5% en cas d'opérations en cours de vérification)	5	Binaire	5
16	Mise à disposition, dans le portail Ma Concession Gaz, de données patrimoniales informatisées sur le périmètre de votre concession	10	Binaire	10
17	Existence d'une modélisation pour l'exploitation et la conception des réseaux	5	Binaire	5
	TOTAL	**100**		**87**



3.2 Les chantiers

La politique d'investissement de GRDF

Les investissements réalisés en concession par GRDF se décomposent en trois grandes familles, selon leur degré de prévisibilité : les investissements de raccordements et de transition écologique, les modifications d'ouvrages à la demande de tiers et les investissements d'adaptation et de modernisation des ouvrages.

Les principaux chantiers sur votre territoire

Les chantiers de raccordements et de transition écologique
Ces travaux concernent :

- les raccordements de nouveaux clients et de stations GNV,
- les investissements liés au développement du biométhane (raccordement des unités de production, renforcements, maillages, …).

Les demandes de raccordement varient en fonction de nombreux facteurs externes tels que le dynamisme immobilier local, la conjoncture économique ou les réglementations.

Pour les projets d'extension du réseau de gaz, la réglementation prévoit la réalisation d'une étude technico-économique appelée « B sur I » (Bénéfice sur Investissement). Ainsi, conformément à la réglementation et au contrat de concession, le concessionnaire réalise à ses frais les travaux de développement du réseau dès lors que le critère de décision des investissements « B sur I », défini par l'arrêté du 28 juillet 2008, est au moins égal à zéro.

Le raccordement des unités de production de biométhane peut nécessiter des travaux de maillage du réseau. Un maillage permet de réunir plusieurs zones de consommation pour absorber la production de gaz vert. Dans les territoires où sont exploitées plusieurs unités de méthanisation, il peut y avoir besoin de réalisation de chantiers de rebours qui permettent de compresser le biométhane injecté dans le réseau de distribution afin qu'il soit acheminé dans un réseau de distribution de pression supérieure (par exemple de la MPB à la MPC) ou dans le réseau de transport.

Le raccordement des stations GNV peut nécessiter des travaux de renforcement et de maillage du réseau de distribution, car les débits demandés sont importants.

Les principaux chantiers de modification d'ouvrages à la demande de tiers
Dans la grande majorité des cas, les demandes de modification des ouvrages sont à l'initiative des collectivités. Ainsi GRDF peut être amené à déplacer des ouvrages, soit lors de grands projets urbains, soit à la suite de modifications sur le réseau de transport de gaz ou bien encore à la demande d'autres occupants du sous-sol, d'aménageurs ou de clients finals.

En 2020, ces travaux ont concerné 2 m de votre réseau.

Modification d'ouvrages à la demande de tiers	Longueur	Brch. Coll.	Brch. Ind.
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE - AVENUE DU PRESIDENT KENNEDY	2 m	0	0

Les chantiers d'adaptation et de modernisation des ouvrages

Les investissements d'adaptation et de modernisation des ouvrages sont centrés sur l'optimisation des actifs au profit de la sécurité, du respect de la réglementation, de la continuité d'acheminement et du développement durable. Ils regroupent les investissements de structure (optimisation des schémas de vannage, restructurations et renforcements de réseau) et les investissements de modernisation.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

En 2020, GRDF a modernisé 514 m de votre réseau.

Adaptation et modernisation des ouvrages	Longueur	Brch. Coll.	Brch. Ind.
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE - RUE DE LA CROIX DE FER	512 m	3	27
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE - RUE ANDRE BONNENFANT	2 m	1	1

Par une enquête confiance annuelle, GRDF mesure la satisfaction des collectivités pour ses travaux menés tout au long de l'année : au national, 95 % des collectivités interviewées sont satisfaites de GRDF. En Île-de-France, GRDF a mis en place plusieurs actions pour améliorer la qualité de ses chantiers grâce :

• à la mise à disposition des collectivités locales d'un Interlocuteur Chargé de Relations Travaux, joignable pour les demandes relatives à tous les travaux de GRDF, à l'adresse suivante : grdf-travaux-idf@grdf.fr,

• à une information annuelle des collectivités des chantiers de ses programmes travaux à venir dans les 24 mois. Ce sont près de 400 programmes travaux annuels envoyés chaque année et plus de 100 rencontres à la demande des collectivités pour partager autour des chantiers à venir,

• aux opportunités de coordination de travaux avec les collectivités. En 2020, plus de 2 000 chantiers indiqués par des collectivités ont fait l'objet d'une étude par les services de GRDF pour profiter de la coordination de travaux,

• au service d'associations auprès desquelles GRDF fait appel afin de contrôler les finitions des enrobés en fin de chantier : en moyenne, plus de 1 300 contrôles sont réalisés chaque année,

• à des enquêtes de satisfaction réalisées par GRDF auprès des riverains en fin de chantier : en 2020, 90% des répondants se sont déclarés satisfaits du déroulement des travaux réalisés.

L'enquête confiance indique particulièrement une insatisfaction liée aux réfections définitives, à l'occasion des chantiers ponctuels sur la voirie, travaux d'urgence ou d'exploitation. GRDF a mis en place un plan d'actions pour mettre sous contrôle ses réfections en fin de chantier et mesurer le délai séparant l'ouverture de la chaussée de sa réfection définitive. En 2020, plus de 14 000 fouilles ont été réalisées en Ile-de-France : leur délai moyen de réfection définitive est de 19 jours.

Le contrôle de la conformité des travaux

La conformité des travaux réalisés par les prestataires de GRDF est garantie par la mise en œuvre d'une démarche de contrôle au fil de l'eau sur un échantillon très représentatif des chantiers (plus de 40%).

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

3.3 Les investissements

Une politique d'investissement nationale déclinée dans votre concession

L'une des missions essentielles du distributeur de gaz est de définir la politique d'investissement et de développement des réseaux de distribution de gaz (articles L. 111-61 et L. 432-8 du Code de l'énergie).

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Au niveau national, GRDF a maintenu un haut niveau d'investissement de 917 M€ en 2020, malgré l'impact significatif de la crise sanitaire.

Près du tiers des investissements totaux est consacré à la modification, l'adaptation et la modernisation des ouvrages. La moitié est dédiée aux investissements liés aux raccordements, à la transition écologique et aux compteurs communicants . Les autres investissements concernent les comptages (hors compteurs communicants), les investissements logistiques et le système d'information.

Les investissements devraient continuer à augmenter lors des trois prochaines années avec la poursuite du déploiement des compteurs communicants et le développement du biométhane.

Les investissements prévus dans le tarif ATRD6

Sur la période 2020-2023, la CRE a retenu l'intégralité des prévisions d'investissements demandées par GRDF. A l'instar de la période tarifaire précédente, les montants d'investissements prévisionnels augmentent significativement, portés par la poursuite du déploiement des compteurs communicants (dont l'achèvement est attendu en 2023), le raccordement de sites d'injection de biométhane, ainsi que l'adaptation et la modernisation des ouvrages. Les mécanismes de régulation incitative, mis en place dans le cadre de l'ATRD5, sont maintenus. Ils ont pour objectif d'encourager GRDF à la maîtrise de ses investissements sans compromettre la réalisation des ouvrages nécessaires à l'exploitation et à la sécurité. Sur la période ATRD6, GRDF prévoit de consacrer en moyenne plus de 340 millions d'euros par an aux travaux de modification, d'adaptation et de modernisation des ouvrages.

Les clés de lecture pour comprendre les tableaux d'investissements

GRDF prévoit ses investissements en fonction de la finalité de ceux-ci (raccordements et transition écologique, modification d'ouvrages, adaptation et modernisation des ouvrages…) et non par famille de biens (canalisations, branchements, postes de détente…). Cependant pour plus de visibilité, les investissements réalisés à l'échelle de votre concession sont présentés ci-après selon ces deux approches.

- Les mises en service dans l'année (immobilisations)
- Le flux de dépenses de l'année (décaissées)

Les investissements mis en service dans l'année

Ils correspondent à la valeur totale des biens mis en service en 2020. Ils sont présentés en 3 grandes familles :

- Les « Ouvrages réseau et branchements », qui comprennent les canalisations réseau, les branchements et ouvrages en immeuble ainsi que les ouvrages qui leur sont directement associés (postes de détente réseau, protection cathodique, dispositifs de protection de branchements, protections mécaniques de canalisation, etc…),
- Les « Ouvrages interface utilisateurs », qui comprennent les dispositifs de comptage, postes de livraison clients et installations de télérelevé, ainsi que les postes d'injection de biométhane,
- Les « Autres biens mutualisés », qui correspondent à la quote-part des investissements réalisés sur les biens utiles à plusieurs concessions (véhicules, immobilier, outillage, projets informatiques…).

Cette présentation, adoptée dans le CRAC 2020, permet de mieux distinguer les investissements de GRDF au périmètre de votre concession, selon la fonction remplie par les biens concernés au sein de l'activité de distribution. Elle est également utilisée dans les tableaux présentant les investissements mis en service, la valorisation du patrimoine et l'origine de financement des biens, ainsi que les charges d'investissements.

Les investissements en flux de dépenses de l'année
Ils correspondent au montant effectivement dépensé (décaissé) sur une année.

Les deux approches sont complémentaires et sont équivalentes en moyenne sur une période longue.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Les deux tableaux ci-après présentent des synthèses de restitution des investissements :

- le premier tableau des mises en service dans l'année par famille de biens,
- le second tableau du flux de dépenses de l'année par finalité.

Vous retrouverez le détail de ces informations pour chaque catégorie de biens sur la « Plateforme de Données Concessions » accessible depuis « Ma Concession Gaz », l'espace sécurisé et dédié aux collectivités desservies en gaz, sur le site grdf.fr.

Investissements par famille de biens - mises en service (en euros)

	2018	2019	2020
TOTAL	**1 586 771**	**1 092 922**	**696 774**
OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS	1 364 456	386 351	566 711
Premier établissement	148 037	218 188	48 119
Canalisations de distribution	80 765	118 092	2 081
Branchements	66 714	63 289	46 037
Branchements - Individuels	63 630	57 232	38 097
Ouvrages - Collectifs	3 084	6 057	7 939
Installations techniques	557	36 806	0
Autres installations	557	36 806	0
Renouvellement	1 216 418	168 163	518 592
Canalisations de distribution	847 394	53 841	257 316
Branchements	369 023	114 322	261 275
Branchements - Individuels	166 314	41 823	105 583
Ouvrages - Collectifs	202 709	72 498	155 692
OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS	39 360	591 338	24 544
Compteurs et postes clients	39 360	591 338	24 544
Compteurs	24 947	564 128	19 461
Postes clients et équipements de télérelevé	14 412	27 210	5 082
BIENS MUTUALISES	182 954	115 232	105 518
Mobilier et immobilier	36 843	30 534	22 213
Outillages, Mobilier et Matériels Divers	10 823	16 232	10 372
Aménagements	29 334	14 096	10 829
Autres équipements	- 3 313	205	1 011
Véhicules et engins d'exploitation	7 358	6 311	6 903
Véhicules GNV	0	386	0
Autres véhicules	7 358	5 924	6 903
Immobilisations incorporelles	138 751	78 386	76 401
Projets informatiques	127 084	72 941	70 543
Autres immobilisations incorporelles	11 667	5 444	5 857

Investissements par finalité - flux (en euros)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL	**1 477 471**	**1 168 627**	**735 879**	**886 410**	**660 499**	**589 691**
RACCORDEMENTS ET TRANSITION ECOLOGIQUE	110 068	160 506	51 355	25 600	0	0
Raccordements individuels de pavillons et petits pros	74 370	72 109	35 503	0	0	0
Lotissements, zones d'aménagement	12 448	15 641	0	0	0	0
Raccordements de clients importants	23 249	72 755	14 367	25 600	0	0
Transition écologique (biométhane, GNV, Smart Gas Grids)	0	0	1 483	0	0	0
MODIFICATION D'OUVRAGES A LA DEMANDE DE TIERS	591 947	36 831	13 276	0	0	0
ADAPTATION ET MODERNISATION DES OUVRAGES	601 164	301 302	511 459	722 453	518 440	467 862
Investissements de structure des ouvrages	5 322	545	383	38 400	30 000	30 000
Dont restructurations et renforcements	0	0	0	0	0	0
Dont schéma de vannage	5 322	545	383	38 400	30 000	30 000
Modernisation des ouvrages	592 869	295 322	505 218	675 999	480 000	430 000
Dont réseaux (fonte ductile, cuivre, autres matériaux,…)	506 600	143 112	363 229	450 000	400 000	400 000
Dont branchements et ouvrages collectifs	86 287	97 301	126 053	200 000	80 000	30 000
Autres investissements de modernisation	-18	54 908	15 935	26 000	0	0
Modernisation de la cartographie et inventaire	2 972	5 435	5 857	8 053	8 440	7 862
COMPTAGE	26 481	559 435	58 347	14 251	22 947	15 908
Projet Compteurs Communicants Gaz	2 254	537 390	37 878	7 271	14 831	7 570
Postes de livraison clients	14 387	11 150	8 247	0	0	0
Compteurs et télérelevé	9 838	10 894	12 221	6 980	8 115	8 338
AUTRES	147 810	110 551	101 440	124 105	119 111	105 919
Logistique	35 913	31 837	31 124	29 296	26 194	26 305
Véhicules	7 358	6 311	6 903	9 091	7 639	7 750
Immobilier	17 361	13 895	9 496	11 527	10 142	10 179
Autres (outillage, télécom, matériel informatique,..)	11 193	11 631	14 724	8 678	8 412	8 375
Système d'information	111 896	78 714	70 315	94 808	92 917	79 614

Les prévisions d'investissements

GRDF produit des prévisions d'investissements, non engageantes, pour l'année en cours

au moment de la publication du CRAC et les deux années suivantes pour les contrats dont les investissements sur les ouvrages réseau et branchements sont supérieurs à 100 k€/an en moyenne sur les trois dernières années (soit 300 k€ sur 3 ans).

Ces prévisions ne peuvent pas être totalement exactes par définition, dans la mesure où certains investissements ne sont pas à l'initiative de GRDF (ex : « raccordement d'un nouveau client », « modification d'ouvrages à la demande de tiers »). Néanmoins, plus l'horizon de temps est proche, plus l'estimation sera pertinente.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Impact de la crise sanitaire Covid-19

Si les mises en service des installations de biométhane n'ont pas été impactées par la crise sanitaire, certaines finalités d'investissement l'ont été :

- GRDF a constaté une nette diminution des raccordements de clients liée au premier confinement ; en dépit de l'accélération des travaux au second semestre, le résultat reste en retrait, du fait des reports et abandons de projets. Ces hypothèses sont à revoir, sans qu'il soit possible à date d'avoir une vision claire des impacts de la crise économique et des évolutions réglementaires.
- Les investissements « Modification d'ouvrages à la demande de tiers » et « Adaptation et modernisation des ouvrages », ont été doublement pénalisés par l'arrêt des chantiers au printemps et le report des élections municipales, qui a généré un attentisme dans les autorisations de voirie. Le retard des chantiers s'est ainsi poursuivi jusqu'à l'automne. Dans un contexte de contraintes de voirie persistantes localement, GRDF est réservé sur sa capacité à rattraper l'intégralité des chantiers 2020 sur la seule année 2021 : le scénario privilégié est un rattrapage lissé sur 3 ans, avec une priorisation des chantiers.
- La pose des compteurs communicants a subi un retard significatif du fait du premier confinement. Le rattrapage est principalement visé pour 2022 et 2023, l'année 2021 étant déjà basée sur le rythme de déploiement intensif prévu dans les contrats des prestataires.

Au global, l'impact de la crise sanitaire sur les investissements 2020 est estimé à environ -10%.

3.4 La valorisation de votre patrimoine

Les origines de financement

Il s'agit de montrer qui, de GRDF, de l'autorité concédante ou des tiers, a financé les ouvrages. Le tableau ci-après restitue l'origine de financement de tous les biens de la concession à fin 2020.

Origine de financement (en euros)

	Financée par GRDF 2020	Financée par Autorité Concédante 2020	Financée par des tiers 2020
TOTAL	**20 190 276**	**0**	**384 259**
OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS	17 517 421	0	383 676
Canalisations de distribution	9 896 277	0	84 608
Branchements	7 114 864	0	298 517
Branchements - Individuels	2 729 938	0	70 069
Ouvrages - Collectifs	4 384 925	0	228 447
Installations techniques	506 279	0	550
Postes de détente réseau	302 741	0	550
Protection Cathodique	148 967	0	0
Autres installations	54 570	0	0
OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS	1 258 206	0	0
Compteurs et postes clients	1 258 206	0	0
Compteurs	920 699	0	0
Postes clients et équipements de télérelevé	337 506	0	0
BIENS MUTUALISES	1 414 648	0	583
Mobilier et immobilier	404 749	0	583
Outillages, Mobilier et Matériels Divers	131 157	0	0
Aménagements	193 206	0	0
Génie civil	5 765	0	583
Terrains	939	0	0
Autres équipements	73 680	0	0
Véhicules et engins d'exploitation	68 250	0	0
Véhicules GNV	7 545	0	0
Autres véhicules	60 704	0	0
Immobilisations incorporelles	941 649	0	0
Projets informatiques	819 940	0	0
Autres immobilisations incorporelles	121 709	0	0

La valeur nette réévaluée de votre concession

Il s'agit de montrer la valeur du patrimoine de la concession qui reste encore à rembourser par les clients via le tarif de distribution (ATRD). En effet, la valeur nette réévaluée de la part des biens financés par le concessionnaire représente les charges liées aux investissements (remboursement économique et coût du financement) que les clients auront encore à payer à travers la part acheminement de leur facture.

Conformément au système de régulation de la distribution du gaz défini par la CRE, le remboursement et la rémunération des investissements financés par GRDF s'effectuent via une annuité constituée de l'amortissement sur la durée de vie économique des biens réévalué et un taux réel avant impôt appliqué à la valeur nette réévaluée des financements du distributeur (BAR : Base d'Actifs Régulés). Il s'agit donc d'une donnée financière utile et porteuse de sens à l'échelle de la concession.

Valorisation du patrimoine (en euros)

	VNR Début d'année 2020	VNR fin d'année 2020	Remb. Eco. Réeval. 2020	Coût de Financement 2020	Charges d'Invest. 2020
TOTAL	**13 174 517**	**12 686 663**	**763 227**	**557 626**	**1 320 853**
OUVRAGES RÉSEAU ET BRANCHEMENTS	11 826 630	11 406 958	576 538	488 010	1 064 548
Canalisations de distribution	6 866 219	6 571 880	303 758	281 679	585 438
Branchements	4 668 800	4 560 901	255 346	194 374	449 721
Branchements - Individuels	1 953 841	1 929 977	99 261	81 627	180 888
Ouvrages - Collectifs	2 714 958	2 630 924	156 084	112 747	268 832
Installations techniques	291 610	274 176	17 433	11 956	29 389
Postes de détente réseau	182 004	171 992	10 011	7 462	17 473
Protection Cathodique	59 992	55 480	4 512	2 459	6 972
Autres installations	49 613	46 704	2 909	2 034	4 943
OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS	790 338	759 141	71 470	44 427	115 898
Compteurs et postes clients	790 338	759 141	71 470	44 427	115 898
Compteurs	710 252	691 027	57 314	40 762	98 077
Postes clients et équipements de télérelevé	80 085	68 113	14 156	3 664	17 820
BIENS MUTUALISES	557 548	520 563	115 217	25 188	140 406
Mobilier et immobilier	175 724	171 782	29 523	8 552	38 076
Outillages, Mobilier et Matériels Divers	43 276	42 536	10 730	1 967	12 698
Aménagements	82 694	73 269	16 243	3 513	19 757
Génie civil	1 227	1 149	78	50	128
Terrains	7 802	7 802	0	319	319
Autres équipements	40 723	47 024	2 471	2 700	5 172
Véhicules et engins d'exploitation	22 951	22 695	7 120	1 067	8 188
Véhicules GNV	1 158	870	288	46	335
Autres véhicules	21 792	21 825	6 832	1 020	7 853
Immobilisations incorporelles	358 873	326 085	78 572	15 568	94 141
Projets informatiques	325 194	293 940	71 360	14 078	85 439
Autres immobilisations incorporelles	33 678	32 144	7 212	1 489	8 701

04 Le compte d'exploitation

4.1 Le tarif de distribution - ATRD 70

4.2 La synthèse du compte d'exploitation 72

4.3 Les recettes 75

4.4 Les charges 77

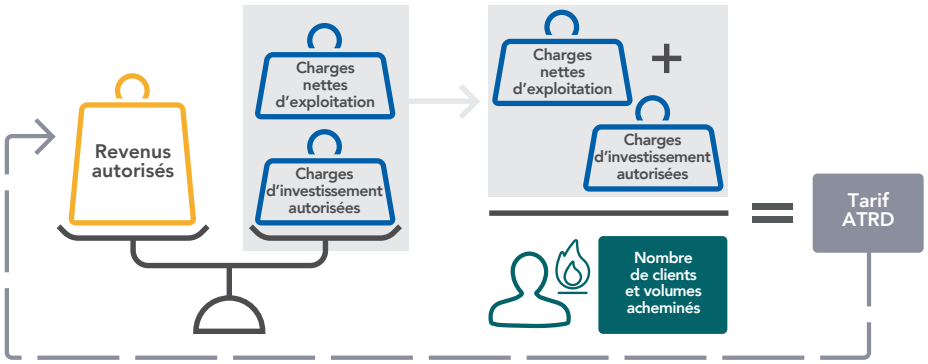
4.5 L'équilibre financier 81

4.1 Le tarif de distribution - ATRD

Méthode de détermination du tarif de distribution

Depuis 2003, avec l'ouverture à la concurrence de la fourniture de gaz naturel et la séparation des activités d'infrastructure (distribution et transport) d'une part, et de fourniture de gaz d'autre part, le législateur a confié à la CRE la mission de définir notamment le tarif ATRD. Elle détermine la méthodologie ainsi que la structure et le niveau du tarif pour chacun des distributeurs de gaz naturel dans sa zone de desserte exclusive.

Ce tarif est fixé pour une période de quatre ans. Il est déterminé pour couvrir les coûts d'investissement et de fonctionnement d'un « opérateur efficace » (articles L452-1 à L452-3 du code de l'énergie).



Le modèle économique de GRDF est régi par le principe de la péréquation tarifaire. Le tarif est défini par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), tous les 4 ans, pour permettre à GRDF de couvrir les charges d'exploitation et de capital d'un distributeur efficace.

L'élaboration du tarif ATRD6 par la CRE et son évolution annuelle au 1er juillet 2020

Au 1er juillet 2020, le tarif a baissé de 0,40%.

La Commission de Régulation de l'Energie a publié le 23 janvier 2020 sa délibération relative au tarif péréqué d'utilisation des réseaux publics de distribution de gaz naturel de GRDF, dit ATRD6. Ce nouveau tarif est entré en vigueur au 1er juillet 2020 pour une durée de quatre ans. L'évolution moyenne envisagée du tarif ATRD6 s'établit à environ -0,3%/an sur la période.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Modalités d'évolution du tarif en cours de période

Chaque année, la grille tarifaire évolue au 1er juillet N selon la formule d'indexation $IPC_N - X + K_N$ où :

- IPC_N est le taux d'inflation prévisionnel pour l'année N pris en compte dans le projet de loi de finances de l'année N,
- X est le facteur d'évolution annuel sur la grille tarifaire égal à -1,9% pour la période ATRD6,
- K_N est l'évolution de la grille tarifaire, en pourcentage, plafonnée à +/-2%, correspondant à l'apurement du solde du compte de régularisation des charges et des produits (CRCP) à la date du 1er janvier de l'année N.

Grille tarifaire de GRDF au 1er juillet 2020

Option Tarifaire	Description	Abonnement annuel hors Rf	Prix (par MWh)	Terme de souscription annuelle - part de la capacité journalière inférieure à 500 MWh/j (par MWh/j)	Terme de souscription annuelle - part de la capacité journalière supérieure à 500 MWh/j (par MWh/j)
T1	< 6 MWh/an	33,48 €	29,79 €		
T2	de 6 à 300 MWh/an	132,12 €	8,43 €		
T3	de 300 à 5 000 MWh/an	792,48 €	5,94 €		
T4	> 5 000 MWh /an	15 607,20 €	0,83 €	204,72 €	102,48 €

Option Tarifaire	Description	Abonnement annuel hors Rf	Terme de souscription annuelle de capacité journalière (par MWh/j)	Terme annuel à la distance (par mètre)
TP	tarif de proximité	36 703,56 €	102,12 €	67,08 €

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

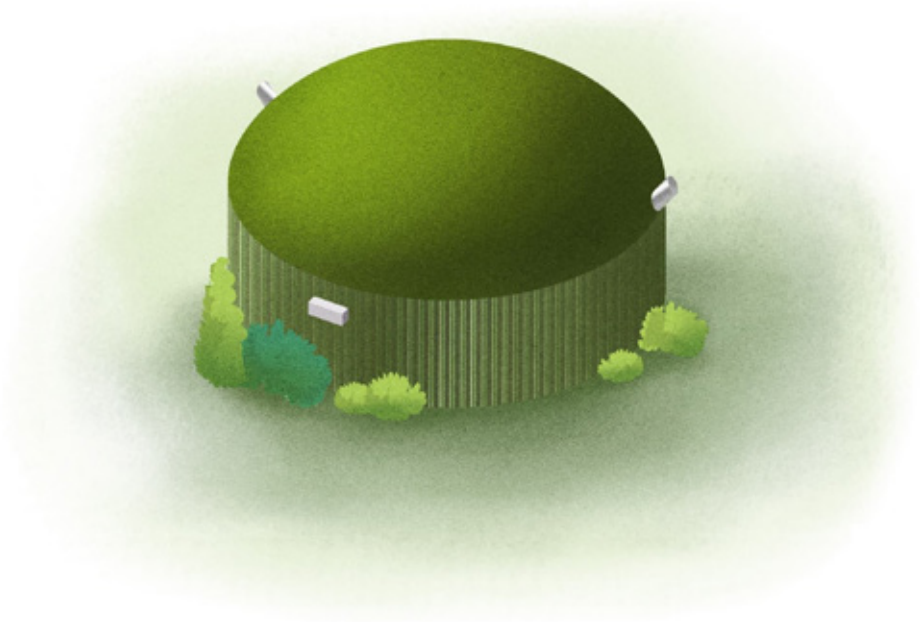
4.2 La synthèse du compte d'exploitation

Les données présentées dans ce compte d'exploitation constituent une vision synthétique de l'économie de votre concession. Ces données sont disponibles sous une forme plus détaillée dans la « Plateforme de Données ».

Le principe de péréquation tarifaire

Conformément aux articles L. 452-1-1 à 452-3 du code de l'énergie, le tarif de distribution de GRDF sur sa zone de desserte exclusive (tarif « péréqué ») est déterminé par la CRE à partir de l'ensemble des charges supportées par GRDF selon le principe de la juste couverture des coûts au niveau national d'un gestionnaire de réseau efficace.

Ainsi, le tarif de distribution péréqué est le même pour toutes les concessions concernées quels que soient le nombre de clients, leur consommation de gaz, les dépenses nécessaires à la gestion du service concédé, les investissements passés, l'âge des ouvrages de la concession, les investissements à venir et la durée résiduelle du contrat de concession. La péréquation permet d'éviter des variations brutales de tarif à la maille de la concession, offrant ainsi la possibilité de réaliser d'importants programmes d'investissements.



La notion de compte d'exploitation de la concession

Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes

Dans un service public péréqué, l'équilibre économique est réalisé à l'échelle nationale, et non concession par concession. Le compte d'exploitation de la concession est la déclinaison locale des principes tarifaires de la CRE. Disposer d'un compte d'exploitation au périmètre de chaque contrat permet à l'autorité concédante d'apprécier sa situation dans le système de péréquation national.

Pour le mettre en lumière dans un tel système, il est nécessaire que l'ensemble des recettes et des charges supportées par les clients soit calculé selon les mêmes méthodes que celles adoptées par la CRE, mais en les appliquant au périmètre de la concession. Il faut toutefois rester vigilant sur l'interprétation de la différence entre les recettes et les charges de la concession. En effet, le mécanisme tarifaire de la CRE permet la couverture des charges par les recettes en moyenne sur la période tarifaire, et non systématiquement sur chaque année.

Par ailleurs, un certain nombre d'aléas sont couverts par un mécanisme de régularisation (CRCP : Compte de Régularisation des Charges et des Produits) qui se répercute dans le mouvement tarifaire de l'année suivante, à la hausse ou à la baisse. Il s'agit notamment des variations de recettes liées aux impacts climatiques, les écarts sur les charges d'investissement et la régulation incitative (bonus/malus).

Ainsi, il convient de scinder la différence entre les recettes et les charges en trois items :

- la contribution à la péréquation tarifaire,
- l'impact du climat sur les recettes,
- la ligne « Autres », qui correspond à la différence entre les recettes constatées sur la concession corrigées de l'impact climatique, les charges de la concession et la valeur de la contribution à la péréquation. Cette ligne correspond donc au reliquat du compte d'exploitation économique, et constitue la résultante de nombreux mécanismes du modèle régulé.

Le compte d'exploitation synthétique

Afin de rendre le compte d'exploitation synthétique plus lisible et renforcer son lien avec l'équilibre tarifaire défini dans le cadre de l'ATRD6, la présentation qui en est proposée évolue par rapport aux exercices précédents, pour les aspects relatifs aux recettes liées à l'acheminement du gaz, aux charges d'exploitation et aux charges d'investissement.

Compte tenu de toutes ces modifications mises en place dans le CRAC 2020, et dans le but de fournir des données historiques cohérentes entre les différentes années, les montants relatifs aux exercices 2018 et 2019 ont fait l'objet d'un recalcul pro forma de la méthodologie retenue pour 2020.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Compte d'exploitation synthétique (en euros)

	2018	2019	2020
RECETTES D'ACHEMINEMENT	**2 913 979**	**2 926 332**	**2 795 666**
Part Capacité (+Terme distance TP)	110 826	112 777	105 652
Part Abonnement	929 280	938 257	930 321
Part Consommation	1 807 703	1 807 609	1 689 131
Part commissionnement (reversé aux fournisseurs)	66 168	67 687	70 561
CHARGES NETTES D'EXPLOITATION	**1 046 142**	**1 194 006**	**1 066 563**
Charges d'exploitation brutes	1 262 664	1 426 818	1 226 526
Recettes liées aux prestations complémentaires	-216 522	-232 811	-159 963
Recettes acheminement vers réseau aval hors zone péréquée	0	0	0
CHARGES D'INVESTISSEMENTS	**1 256 998**	**1 336 054**	**1 320 853**
Remboursement économique	647 805	685 652	763 227
Rémunération de la base d'actifs	609 193	650 401	557 626
PRODUITS MOINS CHARGES	**610 838**	**396 272**	**408 249**
Impact climatique	-42 987	-73 038	-139 762
Contribution à la péréquation	463 115	294 069	413 131
Autres (régularisation du tarif précédent, impayés…)	190 710	175 241	134 880

Rappels :

- Un impact climatique négatif signifie que les recettes de GRDF ont été inférieures à la prévision de la CRE en raison d'un climat globalement plus chaud que le climat moyen,
- Une contribution de la concession à la péréquation tarifaire négative signifie que la concession bénéficie du système de solidarité national.

En 2020, à l'échelle nationale, le climat a été plus chaud que le climat moyen, générant un impact climatique négatif d'environ 140 M€.

4.3 Les recettes

Les recettes de la concession

Recettes Acheminement et Hors Acheminement (en euros)

	2018	2019	2020
PRODUITS	**3 130 502**	**3 159 144**	**2 955 629**
Recettes liées à l'acheminement du gaz	2 913 979	2 926 332	2 795 666
Recettes liées aux prestations complémentaires	216 522	232 811	159 963
Prestations ponctuelles	21 772	25 070	18 280
Prestations récurrentes	98 025	101 824	111 813
Raccordements et autres travaux	90 526	105 916	29 868
Autres recettes	6 197	0	0

Les recettes sont constituées des :

- Recettes d'acheminement du gaz,
- Recettes liées aux prestations complémentaires,
- Recettes d'acheminement du gaz vers un réseau aval hors de la zone de desserte exclusive.

Les recettes d'acheminement du gaz

Pour les clients dont les compteurs sont relevés de manière mensuelle ou journalière, les recettes liées à l'acheminement sont directement disponibles dans le système de facturation de GRDF. Pour les clients dont les compteurs sont relevés semestriellement (ayant choisi les options tarifaires T1 ou T2), les consommations sont reconstituées pour obtenir une valeur sur l'année calendaire. Les recettes d'acheminement découlent de ce calcul par utilisation de la grille tarifaire.

Méthode d'élaboration des recettes d'acheminement

GRDF utilise la « méthode publique des profils », et les dates de relevé ainsi que les index de consommation des clients en complément des clients ayant des compteurs télérelevés. Plus le déploiement des compteurs communicants se poursuivra, plus cette méthode reposera sur des consommations réelles.

Les recettes liées aux prestations complémentaires

Les recettes liées aux prestations complémentaires sont majoritairement constituées des recettes liées aux prestations du catalogue.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Recettes d'acheminement du gaz vers un réseau aval hors de la zone de desserte exclusive

Lorsqu'une concession de la zone péréquée (dite concession « amont ») permet l'acheminement du gaz vers une concession hors de cette zone (dite concession « aval »), la concession amont facture à la concession aval une charge correspondant à 50% du tarif ATRD en vigueur appliqué aux volumes transités vers la concession aval.

Cette valeur de 50% est applicable quel que soit l'opérateur amont. Elle correspond à la couverture des charges d'exploitation normatives (en moyenne 47% du tarif ATRD) et d'une quote-part des charges de capital normatives au titre des renforcements futurs (en moyenne 3% du tarif de distribution), conformément à la délibération tarifaire de la CRE du 10 mars 2016 relative à l'ATRD5.

Pour la concession amont il s'agit d'une recette, et pour les concessions aval il s'agit d'une charge.

4.4 Les charges

Les charges d'exploitation de la concession

Charges d'exploitation (en euros)

	2018	2019	2020
TOTAL	**1 262 664**	**1 426 818**	**1 226 526**
Main d'œuvre	613 517	730 204	563 881
Achats de matériel, fournitures et énergie	73 127	84 609	69 954
Sous-traitance	153 974	230 329	157 963
Redevances (contractuelle et occupation du domaine public)	6 101	5 452	23 540
Impôts et taxes	38 541	37 875	36 029
Autres charges d'exploitation	377 401	338 347	375 158
Dont immobilier	107 665	93 843	93 761
Dont informatique, poste et telecom	110 223	96 813	90 167
Dont assurances	45 922	47 009	48 205
Dont communication et animation de la filière gaz	29 160	27 159	21 070
Dont charges d'acheminement depuis un réseau amont	0	0	0
Dont commissionnement	66 168	67 687	70 561
Dont autres	18 261	5 833	51 391

Principes généraux
Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître précisément l'ensemble des charges de la concession, qui sont de deux types : les charges d'exploitation (coûts d'exploitation nécessaires à l'exécution du service) et les charges liées aux investissements (le remboursement des investissements et leur coût de financement).

S'agissant des charges d'exploitation, le tarif de distribution est construit à partir de l'ensemble des charges de GRDF sur le principe de la juste couverture des coûts d'un opérateur efficient, sans tenir compte des recettes et des charges propres à chaque contrat de concession. GRDF, opérateur national, ne tient pas une comptabilité spécifique à chaque concession. L'entreprise mutualise sur plusieurs concessions les moyens permettant de répondre à ses missions de service public, dans un souci d'optimisation opérationnelle et économique.

L'infrastructure concédée à GRDF étant très diffuse sur le territoire, il se révèle complexe de rattacher directement certaines dépenses à la gestion d'une seule concession. Par exemple, les charges liées au salaire d'un technicien d'intervention sont difficilement rattachables à telle ou telle concession si ce dernier intervient sur les réseaux de plusieurs collectivités. Dans ce cas, il devient nécessaire d'affecter ces charges en utilisant des règles, au plus près de la réalité de l'exploitation. Ces règles sont identiques pour toutes les concessions pour ne pas en pénaliser certaines et ne pas compter plusieurs fois ces charges.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Evolutions de la méthodologie

Pour les charges d'exploitation du CRAC 2020, GRDF a apporté quelques améliorations à la méthodologie de calcul ainsi qu'à la présentation du détail des charges d'exploitation de la concession, afin de permettre une meilleure lecture des données.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Les clés opérationnelles et patrimoniales retenues

Les charges liées à l'activité de la concession sont constituées des charges imputées directement (redevances dues), des charges affectées par des clés opérationnelles ou patrimoniales, et enfin, de charges réparties selon une clé financière (elle-même déterminée par les dépenses opérationnelles et patrimoniales préalablement affectées à la concession).

Plus l'activité est réalisée à une maille locale, plus l'utilisation de clés opérationnelles augmente.

Type d'agence	Affecté directement	Clé Opérationnelle	Clé Patrimoniale	Clé Financière	Total
Locale	0,0%	10,6%	7,1%	4,8%	**22,5%**
Régionale	2,2%	7,2%	16,7%	6,7%	**32,9%**
Nationale	7,0%	3,1%	26,5%	1,7%	**38,4%**
Siège	0,0%	0,6%	4,2%	1,4%	**6,2%**
Total	**9,2%**	**21,5%**	**54,6%**	**14,7%**	**100,0%**

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

L'ensemble des modifications apportées dans le cadre de la production des données économiques et financières du CRAC 2020 a également été appliqué sur les données des années 2018 et 2019 dans le but de permettre une continuité de lecture et une cohérence des données qui vous sont fournies.

Les charges d'investissement de la concession

En 2020, la présentation des familles de biens évolue pour plus de clarté, que ce soit dans le tableau des investissements mis en service, dans la valorisation du patrimoine et l'origine de financement des biens ou encore dans les charges d'investissements. Cette présentation distingue désormais 3 familles de biens, regroupés selon la fonction qu'ils remplissent dans le cadre de l'activité de distribution :

- Les « Ouvrages réseau et branchements », qui comprennent les canalisations réseau, les branchements et ouvrages en immeuble ainsi que les ouvrages qui leur sont directement associés (postes de détente réseau, protection cathodique, dispositifs de protection de branchements, protections mécaniques de canalisation, etc…),
- Les « Ouvrages interface utilisateurs », qui comprennent à la fois les dispositifs de comptage, postes de livraison clients et installations de télérelevé, mais également les postes d'injection de biométhane,
- Les « Autres biens mutualisés », qui comprennent tous les biens utiles à plusieurs concessions (véhicules, immobilier, outillage, projets informatiques…).

Dans les données détaillées mises à votre disposition sur la « Plateforme de Données Concession », vous retrouverez le détail de ces informations pour chaque catégorie de biens.

Charges d'investissements (en euros)

	2018	2019	2020
TOTAL	**1 256 998**	**1 336 054**	**1 320 853**
OUVRAGES RESEAU ET BRANCHEMENTS	1 068 278	1 103 242	1 064 548
Canalisations de distribution	613 660	638 085	585 438
Branchements	423 575	433 503	449 721
Branchements - Individuels	159 257	167 055	180 888
Ouvrages collectifs	264 317	266 447	268 832
Installations techniques	31 043	31 653	29 389
Postes de détente	20 656	20 036	17 473
Protection Cathodique	8 730	8 074	6 972
Autres installations	1 656	3 542	4 943
OUVRAGES INTERFACES UTILISATEURS	56 520	92 078	115 898
Compteurs et postes clients	56 520	92 078	115 898
Compteurs	34 871	69 247	98 077
Postes clients et équipements de télérelevé	21 649	22 830	17 820
BIEN MUTUALISES	132 199	140 733	140 406
Mobilier et Immobilier	35 982	37 890	38 076
Outillages, Mobilier et Matériels Divers	11 818	12 957	12 698
Aménagements	20 242	21 163	19 757
Génie Civil	133	127	128
Terrains	228	226	319
Autres équipements	3 559	3 415	5 172
Véhicules et engins d'exploitation	8 013	8 255	8 188
Véhicules GNV	796	524	335
Autres véhicules	7 217	7 730	7 853
Immobilisations incorporelles	88 203	94 588	94 141
Projets informatiques	78 243	85 140	85 439
Autres immobilisations incorporelles	9 959	9 447	8 701

Pour estimer la contribution à la péréquation de la concession, il est nécessaire de connaître l'exhaustivité des charges supportées par les clients et liées aux investissements réalisés par le concessionnaire. Pour cela, en plus des informations sur les investissements et leur amortissement, il faut également faire apparaître les frais financiers liés au coût de financement de ces investissements. Par souci de cohérence globale, les charges d'investissement sont calculées selon les principes définis par la CRE.

Si les dépenses d'exploitation sont mutualisées et donc difficilement rattachables à une concession, à l'inverse, les charges liées aux investissements sont pour l'essentiel (95% en moyenne) directement rattachables à la concession car il s'agit d'ouvrages physiquement situés sur le territoire de la collectivité.

Méthode de calcul
Les charges d'investissement sont imputées directement au périmètre du contrat de concession lorsqu'elles concernent des ouvrages localisés sur la concession. Dans les autres cas, elles sont réparties au prorata des PDL de chaque concession.

Le mode de calcul des charges relatives aux investissements et de la valeur nette réévaluée des ouvrages est cohérent avec celui retenu par la CRE, prenant en compte une durée de remboursement des ouvrages également déterminée par la CRE.

Pour la période ATRD6 2020-2023, la CRE a fixé le taux de rémunération à 4,1%.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Evolution de la durée de remboursement de certains ouvrages
Par ailleurs, dans le cadre de l'ATRD6, la durée de remboursement des branchements et conduites d'immeubles / conduites montantes a été réduite de 45 à 30 ans, à partir du 1er janvier 2020. Elle concerne les nouveaux investissements et les ouvrages mis en service à compter de 2005, et a été retenue par la CRE afin de limiter les risques de coûts échoués à moyen terme.

La réduction de cette durée régulatoire d'amortissement entraîne une augmentation des charges de capital normatives sur la période tarifaire à venir, toutes choses égales par ailleurs, mais contribue à accélérer la diminution de la base des actifs régulés (BAR).

Cette hausse des charges de capital normatives est compensée par la baisse concomitante du taux de rémunération de la BAR entre l'ATRD5 et l'ATRD6.

Pour les clients, cette évolution est neutre sur le long terme.

Pour les autorités concédantes, cette évolution se traduit, à partir des données 2020, par une diminution de la valeur nette du patrimoine (VNR et VNC) plus rapide par rapport à la situation précédente (impact global de l'ordre de 10 à 15% de la BAR au niveau national à l'échéance 2050).

La durée de remboursement économique des autres actifs reste inchangée.

4.5 L'équilibre financier

L'impact du climat sur les quantités de gaz acheminées sur le réseau de distribution

La mise en évidence de la contribution à la péréquation suppose d'isoler l'impact des variations climatiques sur les recettes de la concession.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Lorsque cet impact est négatif, cela signifie que GRDF n'a pas perçu le niveau de recettes que la CRE avait estimé sur la base d'une température moyenne, ce qui constitue un manque à gagner pour GRDF (et inversement). Ce manque à gagner (respectivement, ce trop-perçu) est pris en compte par la CRE lors de l'évolution annuelle du tarif ATRD de l'année suivante, via le CRCP, de sorte que GRDF recouvre (ou restitue) auprès des clients cet impact climatique.

La contribution de la concession à la péréquation tarifaire

La contribution de chaque concession à la péréquation est calculée par différence entre :

- Les recettes d'acheminement de la concession corrigées du climat,
- La répartition, au prorata des charges de chaque concession, du total du revenu autorisé de la zone de desserte péréquée.

Cette contribution dépend donc de plusieurs facteurs : le nombre de clients, leur consommation, l'activité d'exploitation sur la concession, la quantité d'ouvrages, les valeurs initiales des ouvrages et l'âge de ceux-ci.

Lorsque la contribution à la péréquation est positive, cela signifie que la concession participe au système national de solidarité. Inversement, une contribution à la péréquation négative signifie que la concession bénéficie de ce système. La « valeur » de cette contribution permet à chaque autorité concédante de connaître sa situation dans le système de solidarité, mais est sans incidence sur le niveau du tarif, le niveau des investissements ou le niveau de qualité de service. Pour une même concession, la contribution à la péréquation peut évoluer dans le temps. Par exemple, un investissement important peut faire augmenter les charges d'investissement sur une période donnée, alors que les recettes restent stables : mécaniquement, la contribution à la péréquation va diminuer pour cette concession.

Le calcul de la contribution à la péréquation n'a de sens qu'au regard de l'ensemble de celles des autres concessions. Ainsi, même si les caractéristiques d'une concession en particulier ne changent pas (nombre de clients constant, recettes stables, investissements stables), l'évolution de ces mêmes caractéristiques pour d'autres concessions aura un impact sur sa propre contribution à la péréquation.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Dernière ligne du compte d'exploitation synthétique intitulée « Autres »

La ligne « Autres » du compte d'exploitation synthétique est calculée par différence entre les recettes, les charges de la concession, l'impact climatique et la contribution à la péréquation.

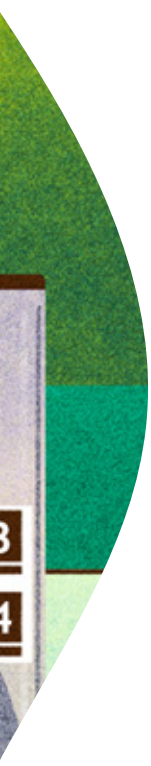
Ce montant est impacté par de nombreux paramètres, dont les principaux sont :

- L'apurement du CRCP de l'ATRD4, qui représentait un montant total de près de 600 M€, étalés sur 4 ans, ce qui représente un reliquat d'environ 80 M€ sur 2020,
- L'impact des paramètres retenus par la CRE : coefficient de lissage (X=1,9%) et hypothèses d'inflation prévisionnelle. Les différences entre les trajectoires prévisionnelles (OPEX et CAPEX) et les montants effectivement réalisés.

Une partie des impacts constatés en année N seront réintégrés via le CRCP dans le cadre des évolutions tarifaires annuelles au 1er juillet N+1.

2
1
GNC

05 La transition écologique



5.1 Le gaz vert 86

5.2 La mobilité durable 89

5.3 Les données au service de la maitrise de l'énergie 91

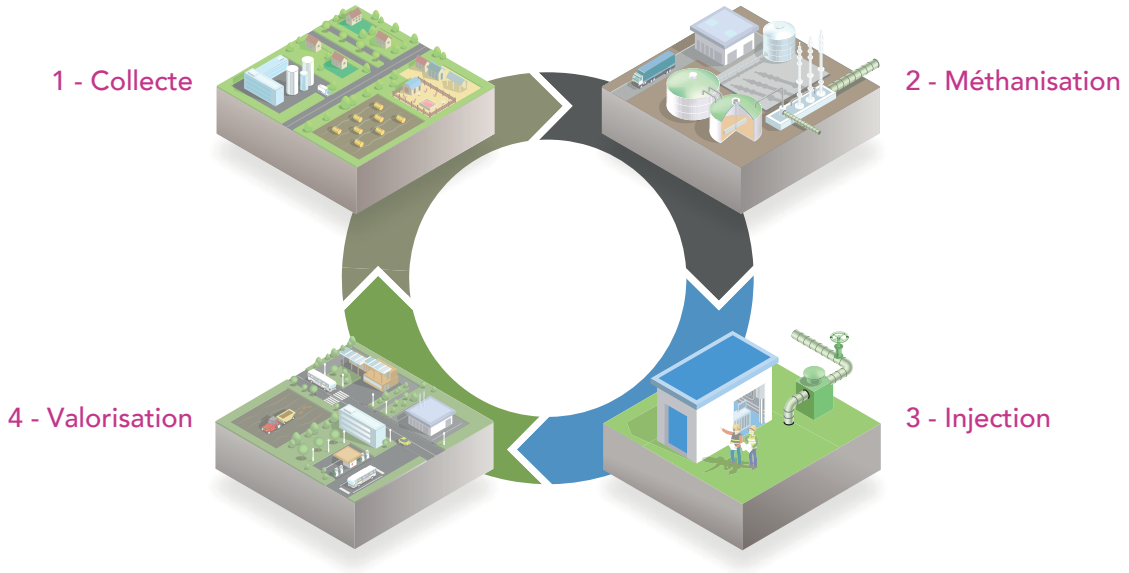
5.1 Le gaz vert

Le gaz vert, vos déchets ont de l'avenir

Le biogaz est un gaz 100% renouvelable produit localement et issu de la fermentation anaérobie (méthanisation) de résidus agricoles, d'effluents d'élevage et de déchets des territoires. Après épuration, il atteint le même niveau de qualité que le gaz naturel et peut donc être injecté dans les réseaux et couvrir les besoins des clients en chauffage, cuisson, eau chaude sanitaire et carburant. On l'appelle alors biométhane. Utilisé comme carburant (BioGNV), il offre une solution économique et écologique pour le transport de marchandises et de personnes.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Le biométhane



1 - Collecte

Les déchets sont collectés et transportés sur le site de méthanisation.

2 - Méthanisation

**Les déchets sont triés, préparés et introduits dans le méthaniseur.
Ils sont mélangés et chauffés.
Les bactéries les transforment en biogaz et digestat.**

3 - Injection

**Le biogaz est épuré et devient du biométhane.
Dans le poste d'injection, GRDF odorise et contrôle la qualité du biométhane.
Sa pression est ensuite régulée avant injection dans le réseau de distribution de gaz naturel.**

4 - Valorisation

**Le digestat, engrais naturel, peut être épandu sur les terres agricoles.
Le biométhane est injecté dans le réseau pour une utilisation similaire à celle du gaz naturel : chauffage, eau chaude sanitaire, cuisson, électricité, carburant…**

Avec la mise en service de 91 nouveaux sites en France au cours de l'année 2020, portant à 4 TWh la capacité installée, la méthanisation confirme sa place dans le mix énergétique français. En 2020 ce sont plus de 200 km de canalisations posées pour raccorder ces nouvelles unités au réseau de distribution, permettant l'injection dans les réseaux de plus de 1,6 TWh de gaz verts, soit la consommation de 278 000 logements neufs, ou encore 6 500 bus roulant au BioGNV.

En termes de réglementation, 2020 a été une année charnière : la mise en œuvre du décret Droit à l'injection a permis à GRDF de réaliser les réseaux permettant de raccorder les nouvelles unités de méthanisation ainsi que de renforcer le réseau de distribution. La Loi accompagne l'émergence des projets, en cohérence avec les gisements et les consommations des territoires. Par ailleurs l'évolution des tarifs d'achat conduit la filière à s'adapter et à consolider son modèle. Le Droit à l'injection s'est concrétisé par la validation par la Commission de Régulation de l'Energie, en Ile-de-France, de neuf zonages de raccordement. Quatre zonages supplémentaires ont été proposés fin 2020 pour être validés courant janvier 2021.

En Ile-de-France, la dynamique biométhane est bien engagée : 19 sites injectent du gaz vert dans les réseaux de distribution (17 sites) et de transport (2 sites). La Seine-et-Marne entraine la production de gaz vert francilien en confirmant sa place de 1er département producteur de France (2nd département de France en nombre de projets). L'année 2020 a permis de raccorder 4 nouveaux sites sur le réseau francilien, confirmant la dynamique régionale : le premier site agricole hors Seine-et-Marne a été mis en service en février en Essonne, et le premier site d'injection du Val d'Oise a été mis en service en novembre.

La mise en place des rebours a également été un des temps forts de 2020 : la mise en

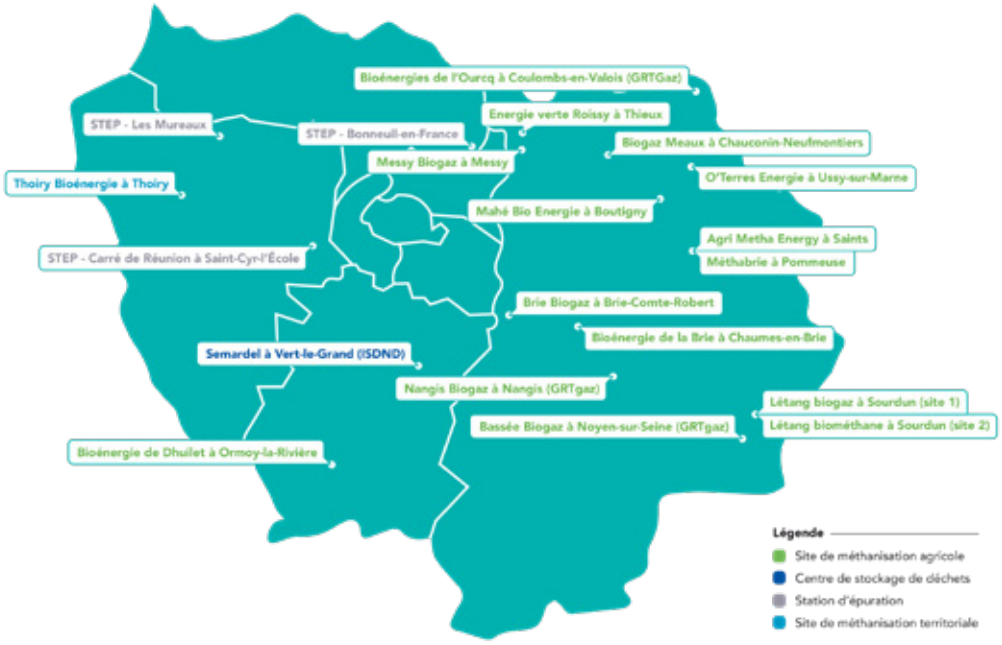
service du rebours de Mareuil-les-Meaux, en octobre, et la validation des investissements du rebours de Marchémoret permettent de faire remonter le gaz du réseau de distribution vers le réseau de transport. Les producteurs de Biogaz situés dans des zones de faible consommation peuvent ainsi injecter le Biométhane quelle que soit la période de l'année et alimentent ainsi des zones urbaines plus denses.

GRDF s'implique également dans la prochaine génération de gaz renouvelable, et souhaite contribuer au développement d'un démonstrateur industriel et réplicable à la maille nationale. L'accompagnement de GRDF se concrétise par deux appels d'offre lancés en novembre 2020 pour identifier des projets de power-to-methan et de pyrogazéification, susceptibles de donner lieu à un démonstrateur industriel. GRDF accompagnerait le projet lauréat financièrement sur la partie « injection ».

En Ile-de-France il y a une réelle ambition puisque la stratégie Energie Climat fixe pour objectif la production et l'injection de 2 TWh de méthane de synthèse en 2030, produit à partir des déchets solides de la région. Il existe en effet d'importants gisements valorisables par pyrogazéification : combustibles solides de récupération (CSR), pneus, boues de stations d'épuration, bois, déchets etc. C'est pourquoi l'ADEME IDF, GRTgaz et GRDF ont conduit en 2020 une étude visant à quantifier ces gisements et explorer différents scénarios permettant leur valorisation.

D'autres études sont également conduites par différents acteurs, en partenariat ou non avec GRDF, pour démontrer la faisabilité technico-économique de ces nouvelles voies de valorisation : pyrogazéification des CSR avec la SEMARDEL en vue du développement de l'Eco-site de Vert-le-Grand ; valorisation par méthanation du CO2 issu de l'unité de méthanisation de la STEP de Bonneuil-en-France (en injection depuis le mois de novembre 2020), traitement des boues de STEP de petite capacité par pyrogazéification; co-traitement d'un mélange d'eaux usées du SIAAP et de la fraction organique résiduelle issue des ordures ménagères du SYCTOM.

Ci-dessous, la carte des stations d'injection de biométhane en Ile-de-France.



5.2 La mobilité durable

Le GNV, un carburant qui préserve santé et environnement

La qualité de l'air et la lutte contre le réchauffement climatique sont des enjeux majeurs qui nécessitent l'engagement de l'ensemble des acteurs. S'il a déjà fortement réduit ses émissions, le secteur des transports reste un fort contributeur avec près d'un tiers des émissions de gaz à effet de serre et des émissions importantes de polluants locaux tels que particules et oxydes d'azote, notamment dans les centres-villes.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Sur votre région administrative, il y a 92 stations GNV raccordées au réseau GRDF, correspondant à une consommation de 363 GWh.

La mobilité au GNV-BioGNV se développe fortement en région Ile-de-France : au début de l'année 2021, nous comptons 27 stations publiques et près de 70 stations privées en service, proposant du GNV et du BioGNV. Ces stations représentent plus de 25 % des consommations nationales, soit environ 400 GWh annuels. Les stations publiques se multiplient avec une dizaine d'ouvertures attendues en 2021. IDF Mobilités et la RATP ont également engagé leur transition énergétique, en convertissant 75 % de leur flotte de bus et autocars au BioGNV d'ici à 2029. Plus de 25 700 véhicules GNV-BioGNV circulent aujourd'hui en France ; en trois ans, le nombre de poids lourds a été multiplié par plus de 3,5, le nombre de bus et autocars a augmenté de 55 % et celui des bennes à ordures ménagères de 50 %.

En 2020, 4 nouvelles stations GNV-BioGNV ont été ouvertes au public :

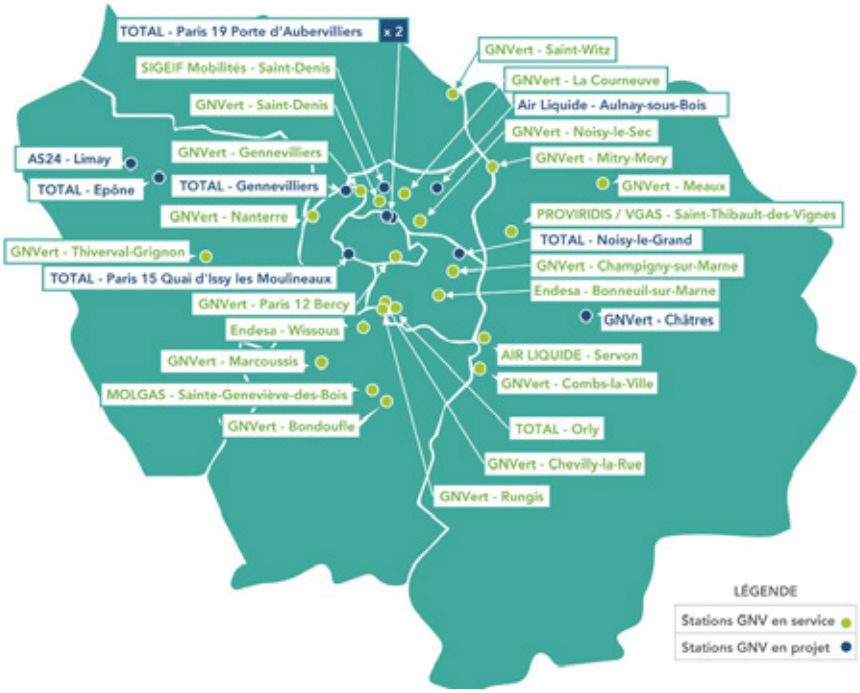
- StThibault-des-Vignes (77) : SDESM,
- StWitz (95),
- Limay (78),
- Gennevilliers (92) : Sigeif Mobilités, elle est raccordée sur le réseau GRTgaz.

La station publique de Bonneuil-sur-Marne (94) a été agrandie (Sigeif Mobilités).

Depuis début 2021, 4 nouvelles stations publiques GNV-BioGNV ont été ouvertes :

- Noisyle-Grand (93) en lien avec Sigeif Mobilités,
- Paris 15ème Pont Aval Quai d'Issy (75),
- Chelles (77), non raccordée au réseau gaz car distribue du GNLC,
- Paris 19ème Porte d'Aubervilliers, périphérique extérieur (75).

Ci-dessous, la carte des stations publiques d'avitaillement en Ile-de-France



5.3 Les données au service de la maitrise de l'énergie

Croiser les données, un enjeu majeur de la transition écologique

Dans le cadre de leurs décisions de planification, d'aménagement, d'investissement ou d'accompagnement des porteurs de projets, les collectivités et les autorités concédantes jouent un rôle clé dans la concrétisation de la transition énergétique : développement des énergies renouvelables, transformation des pratiques de mobilité en faveur de la qualité de l'air, maîtrise de la demande en énergie, détection de la précarité énergétique…

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Les données gaz mises à disposition des collectivités

GRDF s'inscrit dans ce cadre réglementaire et favorise l'utilisation des données de consommation de gaz et de production de gaz renouvelable en proposant des canaux d'accès adaptés aux différents acteurs concernés.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

06 GRDF & vous

6.1 La distribution du gaz, une mission de service public 94

6.2 Une organisation à votre service 97

6.3 Les outils digitaux à votre disposition 100

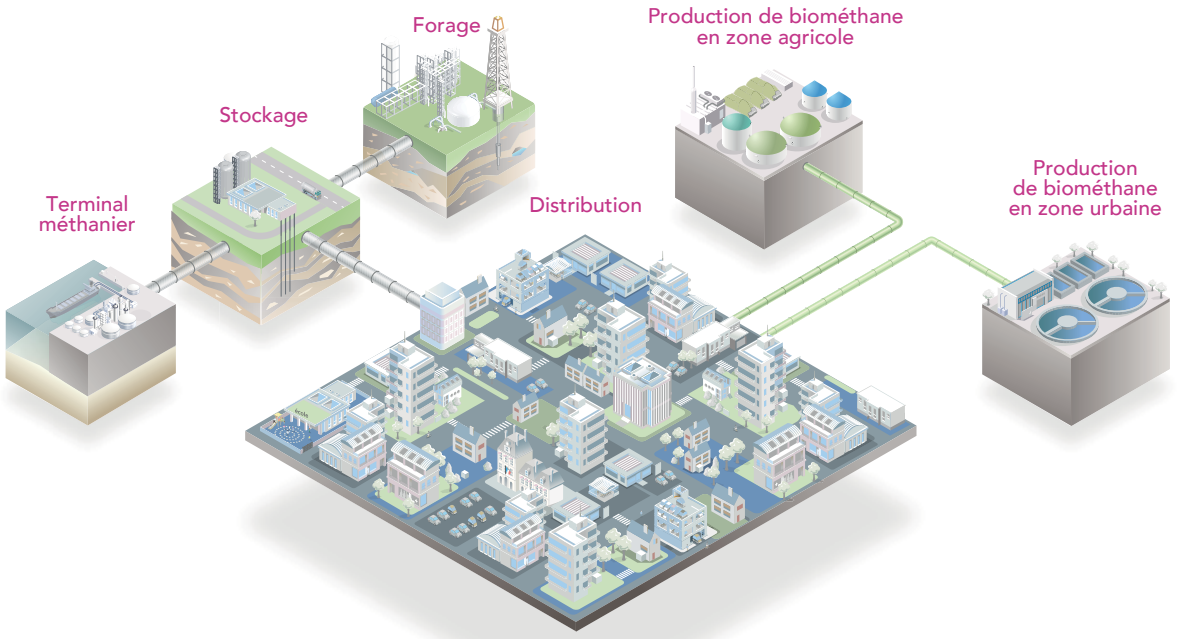
6.1 La distribution du gaz, une mission de service public

La chaîne gazière

La chaîne gazière est composée de trois activités principales :

- la production,
- l'acheminement (activités de « distribution » et de « transport »), assuré par les gestionnaires de réseau,
- la commercialisation de gaz, par les fournisseurs d'énergie.

La chaîne gazière



Terminal méthanier

Le gaz naturel peut provenir de gisements terrestres et marins (offshore). Il est acheminé par voie maritime jusqu'aux terminaux méthaniers en France. Il est principalement importé d'Algérie et du Nigéria.

Stockage

Le gaz naturel est stocké dans les réservoirs souterrains à plusieurs centaines de mètres de profondeur. Le stockage permet d'ajuster la distribution de gaz naturel à la demande des clients.

Forage

Le gaz naturel peut provenir de gisements terrestres par forage et être acheminé par gazoduc. En France, il est importé principalement de Norvège, de Russie et des Pays-Bas.

Distribution

Le gaz est acheminé des points de stockage ou de production biométhane aux clients via un réseau de basse et de moyenne pression. GRDF gère ce réseau par délégation des collectivités, lequel est utilisé par l'ensemble des fournisseurs.

Production de biométhane en zone agricole

Le gaz vert peut être produit à partir de la méthanisation de matières agricoles ou de fumier. Triés et mélangés, ces intrants sont chauffés et transformés en biométhane.

Production de biométhane en zone urbaine

Le gaz vert peut être produit à partir de la valorisation des déchets urbains. Triés et mélangés, ces derniers sont chauffés et transformés en biométhane.

La triple autorité encadrant la distribution du gaz

Trois autorités encadrent l'activité de GRDF :

- l'État : GRDF est lié à l'État par un contrat de service public signé pour une durée de 3 ans et soumis à la réglementation régissant son activité,

- la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) : elle fixe le tarif d'Accès des Tiers au Réseau de Distribution (ATRD) à l'intérieur de la zone de desserte de chaque distributeur ainsi que le contenu et le tarif des prestations complémentaires du Catalogue des Prestations de GRDF,
- l'Autorité Concédante : elle exerce notamment le contrôle du bon accomplissement par GRDF des missions de service public déléguées et des engagements du contrat de concession qui la lie à GRDF.

Les missions de GRDF de service public

L'État a confié à GRDF des missions de service public. Le socle de ces engagements est rappelé dans le Contrat de Service Public (CSP) pluriannuel conclu entre les deux parties, mettant un accent particulier sur la transition énergétique des territoires, le déploiement du compteur communicant gaz, les questions de sécurité et le développement du gaz vert.

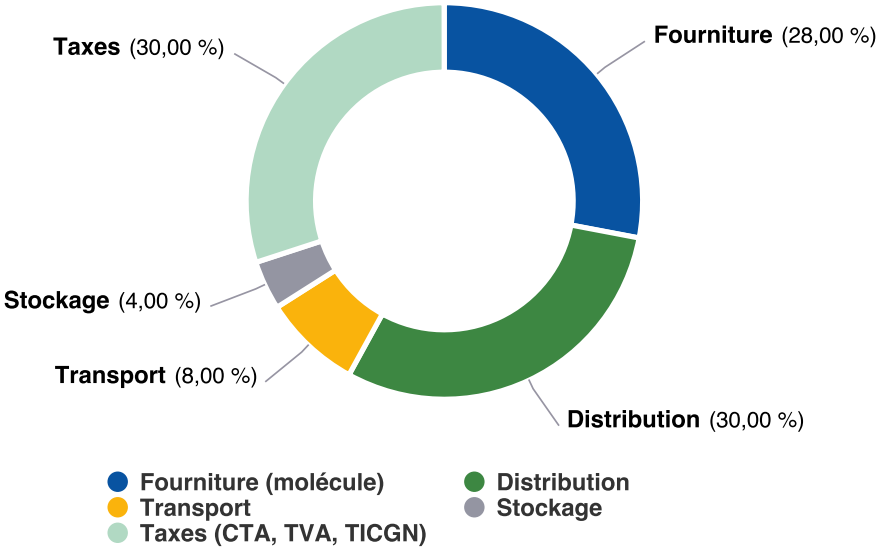
1	2	3	4	5
Assurer la gestion déléguée du Service Public de distribution de gaz	**Acheminer le gaz en toute impartialité**	**Exploiter et entretenir le réseau**	**Promouvoir les usages du gaz**	**Accompagner le développement des gaz verts, en particulier le biométhane et le GNV/bioGNV**
Sur la base des contrats de concession conclus avec les collectivités territoriales	Pour le compte de l'ensemble des fournisseurs	Garantir la qualité, la sécurité et la performance économique du réseau de distribution de gaz	Promouvoir des usages performants, le développement rentable du réseau et de l'énergie gaz	Accompagner et raccorder au réseau les sites d'injection de biométhane et les stations GNV/bioGN

La facture type

Composantes de la facture d'un client résidentiel

La facture de gaz naturel est envoyée par le fournisseur à son client. Voici un exemple de facture sur la vente de gaz naturel au tarif réglementé, en moyenne sur l'année 2020 (source : site Internet CRE).

Facture type d'un client résidentiel



Le gaz, une énergie compétitive

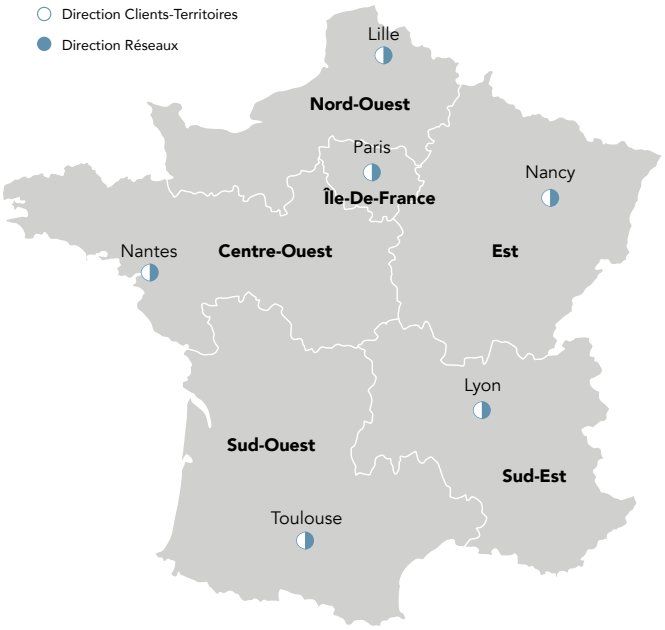
Le gaz est une des énergies les plus compétitives. Pour suivre l'évolution des prix des énergies, GRDF met à disposition de tous les clients sur son site Internet un outil interactif présentant un « baromètre » de ces prix : projet-gaz.grdf.fr/comparaison-prix-energies

6.2 Une organisation à votre service

L'organisation de GRDF

L'organisation de GRDF est composée d'un niveau national, regroupant des activités d'expertise et des fonctions supports, et d'un ancrage local basé sur six régions, dénommées « régions GRDF ». Ces deux niveaux d'organisation sont complémentaires pour mener à bien des actions mutualisées sur toute la France

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.



Les activités liées au réseau (dépannage) et à la clientèle (interventions) sont, depuis le 1er janvier 2018, spécialisées par énergie. Les activités gazières sont regroupées au sein d'une même entité appelée Agence d'Intervention (AI), la zone de desserte de GRDF est couverte par 63 AI.

L'objectif de cette évolution de l'organisation est triple :

- renforcer le professionnalisme gazier orienté client,
- ancrer la proximité avec les autorités concédantes et les collectivités,
- moderniser les outils de programmation des interventions pour un service plus efficient.

Les engagements de GRDF en matière de sécurité restent inchangés, en particulier la capacité d'intervention en moins d'une heure.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Au sein des territoires, des agences locales portent les missions de GRDF.

Des agences locales

- Relations Collectivités Territoriales. Votre interlocuteur de proximité
- Travaux
- Exploitation
- Gestion Clientèle

Le maillage local de GRDF s'appuie sur des agences régionales et des services nationaux.

Des agences régionales

- Acheminement
- Relations Collectivités Territoriales
- Développement
- Patrimoine
- Travaux
- Exploitation
- Services Supports

Des services nationaux

- Agence diagnostic qualité gaz
- Unités Urgence Sécurité Gaz
- Service comptabilité
- Directions fonctionnelles

La politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)

Avec son Projet d'Entreprise, GRDF a souhaité aborder deux questions majeures : la place du gaz vert dans la transition énergétique, et son rôle dans la société actuelle. Aujourd'hui, les attentes de la société civile envers les entreprises sont de plus en plus fortes, poussant ces dernières à s'investir sur les grands enjeux d'un monde en pleine mutation, en particulier dans le secteur de l'énergie, et à viser une performance globale, aussi bien économique qu'extra-financière : sociale, sociétale et environnementale.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Les achats responsables

Conformément aux engagements de son Projet d'Entreprise, GRDF mène une politique d'achats responsables en se donnant pour missions d'associer ses fournisseurs et prestataires à ses objectifs RSE, et de développer ses relations avec le secteur protégé dans ses activités.

En particulier, GRDF collabore à l'économie des territoires en faisant appel à des PME implantées localement et des Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT).

Les chiffres clefs de GRDF

Le plus long réseau de gaz naturel en Europe

202 759 km
de réseau de gaz naturel, soit presque 5 fois le tour de la terre

257 TWh
de gaz naturel acheminé

917 millions d'€
investis pour développer, entretenir et exploiter le réseau

1 million d'€
consacré chaque jour à la sécurité du réseau

Une entreprise dynamique

11 600
collaborateurs

590
embauches en CDI

437
alternants
vont être formés chez GRDF

3,308
milliards d'€
de chiffre d'affaires

Un vecteur d'énergie au service des territoires

11 millions de clients
en France

9 583 communes
desservies par le réseau de distribution de gaz naturel

77 % de la population
habite une commune desservie en gaz par GRDF

353 stations GNV
raccordées sur le réseau GRDF

183 sites d'injection biométhane
d'injection de biométhane exploités dans le réseau GRDF

6.3 Les outils digitaux à votre disposition

Ma Concession Gaz, le portail digital de votre concession

Accessible sur grdf.fr, Ma Concession Gaz est un portail réservé aux collectivités concédantes. Cet espace digital vous permet d'accéder de façon sécurisée aux documents de votre concession, tels que le contrat de concession et ses éventuels avenants, ou les comptes rendus annuels d'activité. Ces derniers, vous sont proposés en format digital et en version imprimable (pdf).

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

L'application mobile Mon réseau Gaz

Mon réseau Gaz est une application mobile développée par GRDF pour suivre l'actualité de votre réseau de gaz.

Pour en savoir plus, veuillez vous référer au guide de lecture du CRAC 2020.

Lexique

Branchement
Tuyauterie reliant une canalisation du réseau de distribution au Poste de Livraison ou, en l'absence de Poste de Livraison, au compteur. Quand celui-ci alimente un immeuble avec plusieurs logements c'est un « Branchement Collectif », dans tous les autres cas il s'agit d'un « Branchement Individuel ».

Branchement particulier
Le branchement particulier est la partie située juste en amont du compteur et qui permet de le raccorder aux parties de l'installation commune (conduite d'immeuble, conduite montante, conduite de coursive, nourrice de compteur).

Catalogue des prestations
Liste des prestations disponibles pour le client et/ou le fournisseur, établie par GRDF et publiée sur le site www.grdf.fr.

Compteur
Appareil de mesure du volume de gaz livré au client. Selon le cas, il fait partie du Dispositif Local de Mesurage ou le constitue.

Compteur Domestique
Compteur dont le débit nominal est strictement inférieur à 16m3/h. Il s'agit donc des compteurs de type G4 (6m3/h) et G6 (10m3/h).

Compteur Industriel
Compteur dont le débit nominal est supérieur ou égal à 16m3/h. Il s'agit donc des compteurs de type G10 (16m3/h) et au-delà.

Concentrateur
Le concentrateur est un matériel assurant le relais entre les compteurs et les systèmes d'information de GRDF.

Conditions standard de livraison (CSL)
Les Conditions Standard de Livraison (CSL) s'appliquent au client dont l'index au compteur est relevé semestriellement, quel que soit le débit maximum du compteur. Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF, chapitre « Conditions générales ».

Conduite d'immeuble (CI)
La conduite d'immeuble est une tuyauterie qui peut être uniquement à l'intérieur de l'immeuble ou en partie à l'extérieur lorsque le coffret gaz est situé à distance de l'immeuble desservi.

Conduite montante (CM)
La conduite montante est une tuyauterie verticale pour la plus grande partie, raccordée à la conduite d'immeuble et alimentant les différents niveaux de l'immeuble.

Contrat d'acheminement
Contrat signé entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) et un fournisseur d'énergie, en application duquel le GRD achemine le gaz vers le client final.

Contrat de fourniture
Contrat signé entre le client final et un fournisseur d'énergie de son choix, en application duquel celui-ci lui facture sa consommation de gaz.

Contrat de livraison direct (CLD)

Le Contrat de Livraison Direct (CLD) est conclu avec GRDF par un client dont l'index au compteur est relevé mensuellement, et lorsque le débit maximum du compteur est supérieur à 100 m^3/h. Il se substitue aux Conditions Standard de Livraison (CSL). Plus d'informations : Catalogue des prestations de GRDF, chapitre « Conditions générales ».

Degré-jour (de chauffe)

Il correspond à la différence entre la température à partir de laquelle on considère que l'on commence à chauffer (16°C) et la température extérieure. De fait, un degré-jour de chauffe ne peut être que positif, quand celui-ci est à zéro la température est au-dessus de 16°C. Par exemple, s'il fait -4°C le degré-jour correspondra à 20.

Dispositif de mesurage

Ensemble des équipements de mesure, de calcul et de télétransmission localisés à l'extrémité aval du réseau de distribution, utilisé par le Distributeur pour déterminer les quantités livrées au point de livraison et leurs caractéristiques.

Fournisseur

Prestataire titulaire d'une autorisation délivrée par le Ministère chargé de l'énergie, qui vend une quantité de gaz au client en application d'un contrat de fourniture.

Gestionnaire du réseau de distribution (GRD)

Le gaz est transporté par grandes quantités et sur de longues distances par le Gestionnaire du Réseau de Transport (GRT). Sur le territoire concédé, il est ensuite acheminé vers les clients finals par GRDF, le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) communément désigné « distributeur ».

GNV

Utilisation du gaz comme carburant. C'est le même gaz que celui utilisé pour le chauffage ou la cuisson. Le GNV existe sous deux états : liquide (GNL) ou comprimé (GNC).

Installation intérieure

L'installation intérieure du client commence à l'aval du compteur. Dans le cas des conduites montantes sans compteur individuel, elle commence à l'aval du robinet de coupure individuelle.

IRIS

Les IRIS (Ilots Regroupés pour l'Information Statistique) sont définis par l'INSEE et constituent « la brique de base en matière de diffusion de données infra-communales ». Il doit respecter des critères géographiques et démographiques et avoir des contours identifiables sans ambigüité et stables dans le temps.

Normo mètre cube (Nm^3)

Quantité de gaz sec (exempt de vapeur d'eau) qui occupe un volume d'un mètre cube.

Poste d'injection

Equipement clef de l'intégration du biométhane au réseau GRDF. Il permet, en aval du méthaniseur et de l'épurateur du producteur, d'odoriser, de contrôler, de compter et d'injecter le gaz dans le réseau de distribution local.

Lexique

Poste de livraison
Installation située à l'extrémité aval du réseau de distribution, assurant généralement les fonctions de détente et de régulation de pression, ainsi que la mesure, le calcul et la télétransmission d'éléments permettant de déterminer les quantités livrées au point de livraison.

Pouvoir Calorifique Supérieur (PCS)
Quantité de chaleur (en KWh) dégagée par la combustion complète d'un mètre cube de gaz sec donné dans l'air, à une pression constante (1,01325 bar) et à une température initiale de zéro Celsius.

Pression de livraison
Pression relative du gaz au point de livraison.

Quantité acheminée
Quantité de gaz livrée au point de livraison déterminée par relevé du compteur. En cas de dysfonctionnement du compteur, la quantité consommée peut être corrigée. En cas d'absence du client lors du relevé et lorsque le compteur est inaccessible, la quantité acheminée est estimée.

Réseau de distribution
Le réseau de distribution est composé des ouvrages de distribution qui permettent au Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRDF) d'acheminer le gaz jusqu'aux clients finals (résidentiels, entreprises ou bâtiments tertiaires).

Réseau BP
Le Réseau BP (Basse Pression). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 19 et 21 millibar.

Réseau MPA
Le Réseau MPA (Moyenne Pression de type A). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 50 millibar et 0,4 bar.

Réseau MPB
Le Réseau MPB (Moyenne Pression de type B). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 0,4 bar et 4 bar.

Réseau MPC
Le Réseau MPC (Moyenne Pression de type C). La pression de livraison de ce réseau peut être comprise entre 4 et 25 bar.

Compte rendu d'activité de concession 2020

SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

DIRECTEUR DE PUBLICATION : JÉRÔME CHAMBIN

RÉDACTEURS : CÉCILE NIVAUD, EMILIO SOBA

Date de création : juin 2021
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

GRDF
GAZ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

" Choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir

Le gaz c'est l'avenir, parce qu'il devient de plus en plus vert

Aujourd'hui près d'une cinquantaine de sites injectent du gaz vert sur l'ensemble des réseaux de gaz français et près de 400 projets sont à l'étude. Produit à partir de déchets issus notamment de cultures agricoles, d'effluents d'élevages et de déchets ménagers, le biométhane offre une énergie plus responsable pour se chauffer, cuisiner et se déplacer. L'ambition est d'injecter 30% de gaz renouvelable dans les réseaux en France d'ici à 2030.

Le gaz c'est l'avenir, parce qu'il offre une mobilité moins polluante

Le Gaz Naturel Véhicule (GNV) permet d'améliorer la qualité de l'air, de préserver l'environnement et de réduire les nuisances sonores. Moins polluant, il offre une solution alternative aux carburants traditionnels : réduction de 95% les émissions de particules fines et de 50% les oxydes d'azote par rapport à la norme Euro VI. Aujourd'hui plus de 20 millions de véhicules roulent déjà au GNV et au BioGNV dans le monde.

Le gaz c'est l'avenir, parce qu'il est moderne et connecté

Le gaz répond aux nouveaux modes de consommation. Performants et connectés, le réseau de distribution et les équipements au gaz naturel offrent des fonctionnalités adaptées aux nouveaux usages et contribuent à l'atteinte des objectifs que s'est fixés la France en matière de performance énergétique.

Le gaz c'est l'avenir et il faut le dire

C'est tout l'enjeu de la nouvelle signature de GRDF, « choisir le gaz, c'est aussi choisir l'avenir ». Des mots forts qui traduisent la conviction que le gaz est une énergie indispensable à un mix énergétique équilibré qui répond aux attentes des consommateurs et des territoires.

Choisir le gaz,
c'est aussi choisir l'avenir

Quel que soit votre fournisseur

GRDF, Société Anonyme au capital de 1 800 745 000 euros.
Siège social : 6 rue Condorcet, 75009 Paris. RCS Paris 444 786 511

enerlay

Rapport annuel

d'activité

* * *

Saison 2019-2020

dalkia GROUPE EDF

enerlay

Sommaire

I. INTRODUCTION 4

a) Activité de la société 5
b) Evènements rencontrés dans l'exercice de la délégation 8
c) Evolution prévisible et perspectives d'avenir 8

II. COMPTE RENDU TECHNIQUE 10

a) Ventes de chaleur aux abonnés saison 2019-2020 11
b) Tableau récapitulatif des consommations chauffage et ECS par Abonné 12
c) Quantités de combustibles consommés 15
d) Répartition des combustibles consommés: 27
e) Rendement de l'installation 29
f) Ventes de vapeur 30
g) Ventes électriques 31
h) Etat des stocks 32
i) Appoint d'eau sur le réseau 32
j) Etat des souscriptions 34
k) Effectif du service & qualifications 35
l) Synthèse des interventions 35
m) Travaux de Gros Entretien et de Renouvellement 37
n) Contrôles réglementaires réalisés au cours de l'exercice 40

III. COMPTE RENDU FINANCIER 52

a) Ventes R1 & R2 53
b) Evolution du coût global par Mwh: 54
c) Révision mensuelle du prix unitaire du R1 54
d) Evolution mensuelle des composantes du R2 55
e) Compte d'exploitation 2019-2020 DSP d'Enerlay 56
f) Compte d'exploitation cogénération saison 2019-2020 57
g) Compte d'exploitation BIH saisons 2019-2020 58
h) Redevances 59
i) Créances douteuses 60

IV. COMPTE RENDU ADMINISTRATIF 61

a) Facturation gaz saison 2019-2020 62
b) Attestations d'assurances : 63
c) Factures des travaux GER 63
d) Déclaration des émissions polluantes 63

dalkia GROUPE EDF

enerlay

LISTE DES ANNEXES

- **Annexe 1** Période allumage et arrêt des installations
- **Annexe 2** Registre de dépannage
- **Annexe 3** Factures combustibles
- **Annexe 4** Attestations d'assurances
- **Annexe 5** Factures des travaux GER
- **Annexe 6** Déclaration CO2 ENERLAY

dalkia GROUPE EDF

INTRODUCTION

enerlay

a) Activité de la société

Travaux de premier établissement réalisés sur l'exercice 2019/2020

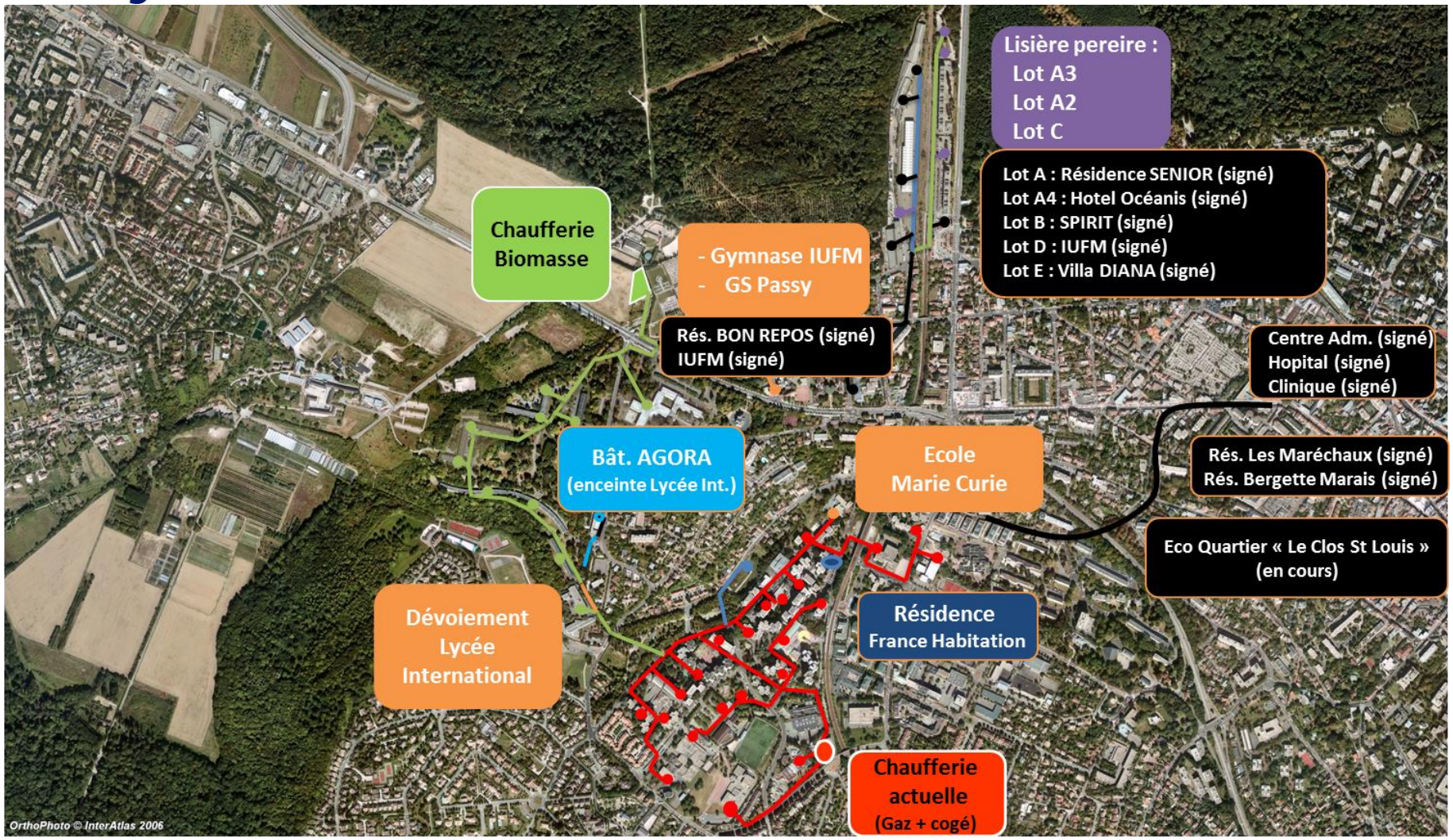
Résidence Agora

Les travaux de création réseau et sous-station ont été réalisés durant le premier trimestre 2020.

La mise en service de la sous-station est effective depuis mars 2020.

dalkia GROUPE EDF

enerlay



Situation au : 30 Juin 2020

Réseau existant Bel Air

Réalisé 2014/2015

Réalisé 2016/2017

Réalisé 2017/2018

Réalisé 2018/2019

Réalisé 2019/2020

Prévisions 2020/2021

dalkia
GROUPE EDF

enerlay

Travaux de gros entretien et de renouvellement :

- **Chaufferie gaz :**
  - Remplacement de la GTC
  - Remise en état du compteur de chaleur

- **Chaufferie biomasse :**

Remplacements de matériels liés à des casses :

  - Remplacement de la chaîne du convoyeur de la P400
  - Remplacement de la vis à cendre de la P400

Remises en état

  - Remise en état du ventilateur d'extraction des fumées de la P400
  - Remise en état de la trémie du filtre de la P200

Autres prestations :

  - Etude hydraulique réseau EU
  - Création d'un portique pour la manutention des pièces lourdes
  - Stock de pièces détachées

- **Cogénération :**
  - Remplacement des deux intercoolers (échangeurs de chaleur) des deux moteurs
  - Réfection des introducteurs et extracteurs d'air du local cogénération
  - Entretien des compresseurs gaz de la cogénération

- **Sous-stations :**
  - Modification de la régulation primaire sur la sous station OC1 et Arpège

- **Réseau :**
  - SO

b) Evènements rencontrés dans l'exercice de la délégation

Suite au confinement exceptionnel du 17 mars au 11 mai 2020 lié à la crise sanitaire du Covid 19, nos équipes ont été mobilisées afin d'assurer la conduite, la maintenance ainsi que les dépannages des installations de la Délégation de Service Public.

❖ **Exploitation :**

Les ventes totales de chaleur se sont établies à 32 575 MWh pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire, en baisse de 4,49% par rapport à l'exercice précédent, la moyenne de la rigueur climatique est inférieure de -7,37% comparativement à la saison précédente.

Les moteurs de cogénération ont produit 13 326 MWh électriques avec une récupération thermique de 12 120 MWh, ces chiffres de production sont en baisse par rapport à l'exercice précédent mais conforme aux attendus suite à un fonctionnement normal des équipements et un taux de disponibilité élevé de la cogénération.
A noter une perte de disponibilité de la cogénération suite à la casse des deux intercoolers en fin de saison de cogénération.

Au cours de cette quatrième saison d'exploitation de la chaufferie biomasse, le taux de mixité ENR constaté s'établit à 52,26%. On constate une augmentation de 31,74% par rapport à l'exercice précédent, le taux d'ENR est conforme à la cible de 50%.
A noter que le plan d'actions mis en place au premier trimestre 2019 a permis d'assurer un taux ENR qui, pour la première fois, dépasse le seuil des 50%.

❖ **Commerce :**

Souscription de 355 kW pour la Résidence AGORA (mars 2020)

c) Evolution prévisible et perspectives d'avenir

Les principales opérations à prévoir concernent :

❖ **Sous-stations :**

Mise en service :

- de la sous-station Bon Repos (prévu fin 2020)
- de la sous-station Gymnase IUFM (prévu fin 2020)
- de la sous-station SPIRIT sur la lisière Pereire (prévu en 2021)
- de la sous-station IUFM sur la lisière Pereire (prévu octobre 2020)
- de la sous-station Villa Diana sur la lisière Pereire (prévu en 2021)
- de la sous-station Résidence Sénior sur la lisière Pereire (prévu octobre 2020)
- de la sous-station Résidence PALISSY(prévu fin 2020)
- de la sous-station Résidence Les Maréchaux (prévu en 2021)

A noter que des retards ont été observés du fait d'un ralentissement de l'activité BTP durant la période COVID en mars 2020.

enerlay

❖ **Réseau :**

Poursuite des différents travaux de raccordement du Quartier Pereire et mise en service des nouvelles sous stations.

Renforcement des canalisations enterrées du réseau et en galerie technique

Création d'une extension permettant d'alimenter de nouveaux abonnés sur le périmètre élargi de la DSP :

- Création de neuf sous-stations abonnés dont une sous-station unique pour l'hôpital
- Adaptation de deux sous-stations actuellement desservies par l'hôpital (Centre Administratif & Clinique Saint-Germain)
- Création de 11 sous-stations pour chaque îlot de l'Eco Quartier Le Clos Saint Louis

❖ **DSP :**

La création d'une nouvelle source d'énergie renouvelable, un doublé géothermal issue du puit Albien, réalisé par la Ville par l'intermédiaire d'une Société d'Economie Mixte à Opération Particulière (SEMOP) permettront de valoriser de la chaleur ENR supplémentaire sur le RCU.

Les travaux sont actuellement en cours pour une mise en service au plus tard au 1er octobre 2021.

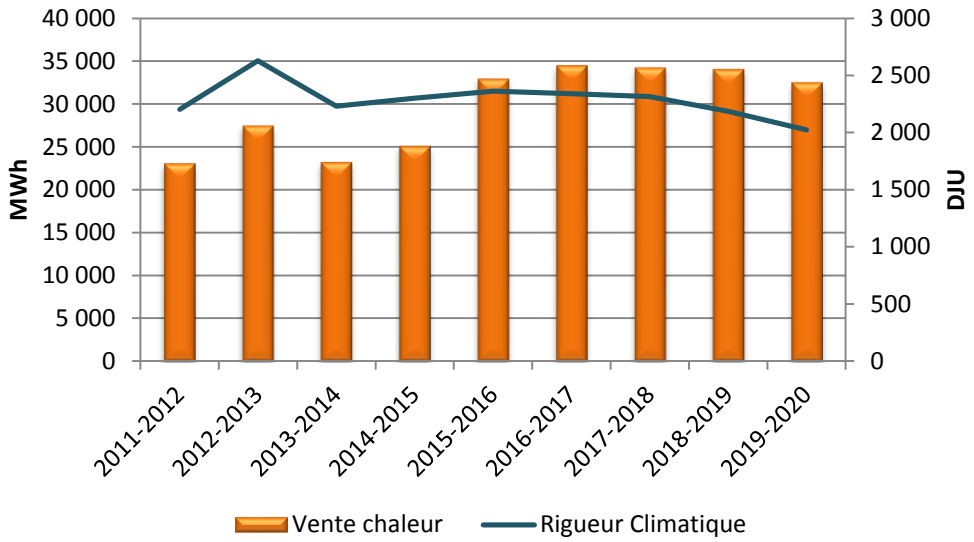
dalkia GROUPE EDF

I. COMPTE RENDU TECHNIQUE

a) Ventes de chaleur aux abonnés saison 2018-2019

- **Conditions météorologiques**

Le début de saison de chauffe s'est principalement étalé entre fin septembre et mi-octobre 2019 pour s'achever entre mi-mai et mi-juin 2020, enregistrant une moyenne de 2 025 DJU soit une diminution de -7,37% du nombre de DJU par rapport à la saison précédente.



Extrait : ENERGIE du 13/10/2020

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Vente chaleur	23 122	27 528	23 284	25 160	33 008	34 547	34 299	34 105	32 575
Rigueur Climatique	2 202	2 630	2 232	2 300	2 363	2 341	2 316	2 186	2 025
Variation de la Rigueur Climatique		19,44%	-15,13%	3,05%	2,74%	-0,93%	-1,07%	-5,61%	-7,37%

Les périodes d'allumage et d'arrêt des circuits de chauffage des établissements sont présentées en Annexe 1.

- **Bilan des ventes de chaleur**

Les ventes totales de chaleur se sont établies à **32 575** MWh, avec une baisse de **–4,49**% par rapport à l'exercice précédent.

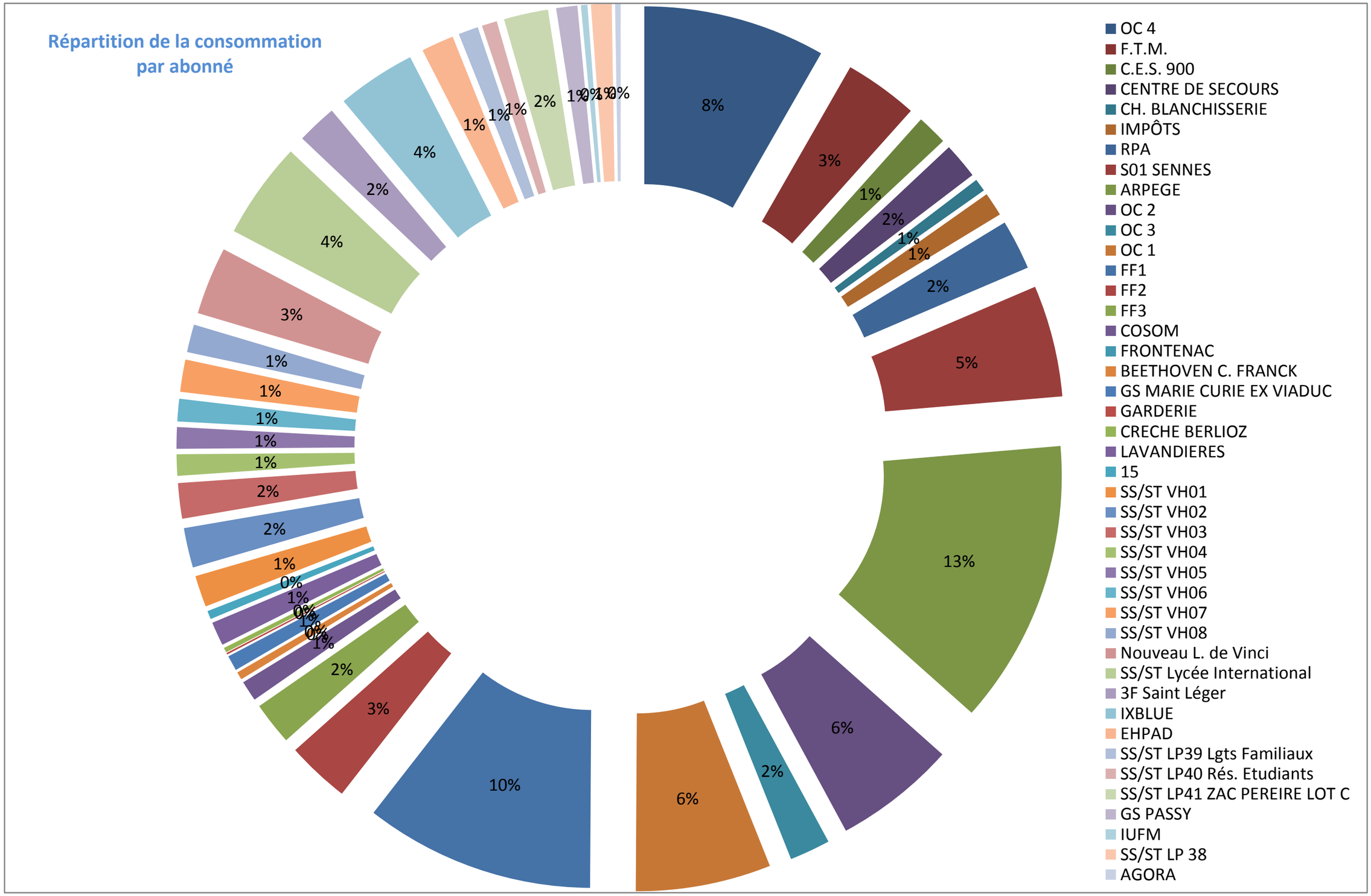
enerlay

b) Tableau récapitulatif des consommations chauffage et ECS par Abonné

				Saison 2019-2020				
Numéro du compteur	Libellé compteur	Libellé contrat	Puissance	Conso chauffage MWh	Conso ECS m3	Conso ECS Mwh	Total MWh	Répartition de la consommation
27 et 31	ARPEGE	RESIDENCE ARPEGE	3060	3130	10315	1083	4213	13%
12 et 6	FF1	I3F BEL AIR 1	2820	1786	15375	1614	3400	10%
33 et 38	OC 4	RESIDENCE LES HAUTS GRILLETS	2060	1834	8208	862	2696	8%
28 et 37	OC 1	RESIDENCE LES GERBOISES	1290	1571	4089	429	2000	6%
32 et 35	OC 2	RESIDENCE BEETHOVEN	1350	1107	6612	694	1801	6%
10 et 14	S01 SENNES	RESIDENCE LES FORETS	1260	1236	3963	416	1652	5%
161	SS/ST Lycée International	LYCEE INTERNATIONAL	1450	1430	0	0	1430	4%
169	IXBLUE	IX-BLUE	1450	1165	0	0	1165	4%
61 et 71	F.T.M.	FOYER ADOMA	960	293	7588	797	1090	3%
171	Nouveau L. de Vinci	LYCEE L DE VINCI 2	800	1005	0	0	1005	3%
9 et 13	FF2	I3F BEL AIR 2	800	586	3288	345	931	3%
48 et 50	RPA	RPA H BERLIOZ	520	613	1205	127	740	2%
195&197	SS/ST LP41 ZAC PEREIRE LOT C	Lot C - Résidence SO GREEN	550	397	2457	258	655	2%
8 et 16	FF3	I3F BEL AIR 3	490	407	2155	226	633	2%
29 et 30	OC 3	RESIDENCE MOZART	680	313	2746	288	601	2%
165 & 167	3F Saint Léger	3F RUE ST LEGER	350	293	2854	300	593	2%
138 & 140	SS/ST VH02	VILLAGE D' HENNEMONT	412	445	1362	143	588	2%
47 et 55	CENTRE DE SECOURS	CENTRE DE SECOURS	470	490	402	42	532	2%
141 & 143	SS/ST VH03	VILLAGE D' HENNEMONT	380	368	1489	156	524	2%
182	EHPAD	Lot A3 - EHPAD et Crèche	400	482	0	0	482	1%
155 & 153	SS/ST VH07	VILLAGE D' HENNEMONT	358	355	1159	122	477	1%
137 & 136	SS/ST VH01	VILLAGE D' HENNEMONT	422	366	946	99	465	1%
41 et 70	C.E.S. 900	COLLEGE LES HAUTS GRILLETS	460	421	289	30	451	1%
156 & 158	SS/ST VH08	VILLAGE D' HENNEMONT	348	325	832	87	412	1%
36	IMPÔTS	ST GERMAIN EN LAYE	230	353	0	0	353	1%
94 et 93	LAVANDIERES	GYMNASE LAVANDIERES	400	317	333	35	352	1%
150 & 152	SS/ST VH06	VILLAGE D' HENNEMONT	256	230	982	103	333	1%
147 & 149	SS/ST VH05	VILLAGE D' HENNEMONT	258	229	849	89	318	1%
146 & 144	SS/ST VH04	VILLAGE D' HENNEMONT	258	260	534	56	316	1%
198	GS PASSY	Groupe Scolaire PASSY	300	312	0	0	312	1%
205 & 206	SS/ST LP 38	SS/ST LP38 France HABITATION	200	191	1086	114	305	1%
52 et 59	COSOM	GYMNASE DE LA COLLINE	260	299	28	3	302	1%
184	SS/ST LP39 Lgts Familiaux	Lot A2 - 52 Logements Familiaux	178	294	0	0	294	1%
49 et 51	GS MARIE CURIE EX VIADUC	GS MARIE CURIE	499	208	174	18	226	1%
194	SS/ST LP40 Rés. Etudiants	Lot A2 - Résidence Etudiante	215	225	0	0	225	1%
75	CH. BLANCHISSERIE	BLANCHISSERIE	310	189	0	0	189	1%
159	15	DALLE DU BEL AIR	200	124	0	0	124	0%
2 et 11	BEETHOVEN C. FRANCK	MATERNELLE C FRANCK	100	104	101	11	115	0%
200	IUFM	LP 38 Bld Berlioz	150	96	0	0	96	0%
210	AGORA	SS/ST AGORA	355	82	0	0	82	0%
53 et 54	CRECHE BERLIOZ	RESEAU - CRECHE BERLIOZ	70	60	94	10	70	0%
57 et 58	GARDERIE	PMI F LISZT	40	22	26	3	25	0%

dalkia GROUPE EDF

Répartition de la consommation par abonné



enerlay

Numéro du compteur	Libellé compteur	Libellé contrat	Puissance	Saison 2018-2019				Saison 2019-2020				Evolution		
				Conso chauffage MWh	Conso ECS m3	Conso ECS Mwh	Total MWh	Conso chauffage MWh	Conso ECS m3	Conso ECS Mwh	Total MWh	Conso chauffage MWh	Conso ECS Mwh	Total MWh
33 et 38	OC 4	RESIDENCE LES HAUTS GRILLETS	2060	1776	7886	828	2604	1834	8208	862	2696	3%	4%	4%
61 et 71	F.T.M.	FOYER ADOMA	960	255	6310	663	918	293	7588	797	1090	15%	20%	19%
41 et 70	C.E.S. 900	COLLEGE LES HAUTS GRILLETS	460	450	397	42	492	421	289	30	451	-6%	-27%	-8%
47 et 55	CENTRE DE SECOURS	CENTRE DE SECOURS	470	505	411	43	548	490	402	42	532	-3%	-2%	-3%
75	CH. BLANCHISSERIE	BLANCHISSERIE	310	181	0	0	181	189	0	0	189	4%		4%
36	IMPÔTS	ST GERMAIN EN LAYE	230	411	0	0	411	353	0	0	353	-14%		-14%
48 et 50	RPA	RPA H BERLIOZ	520	663	1107	116	779	613	1205	127	740	-8%	9%	-5%
10 et 14	S01 SENNES	RESIDENCE LES FORETS	1260	1333	3394	356	1689	1236	3963	416	1652	-7%	17%	-2%
27 et 31	ARPEGE	RESIDENCE ARPEGE	3060	3486	10065	1057	4543	3130	10315	1083	4213	-10%	2%	-7%
32 et 35	OC 2	RESIDENCE BEETHOVEN	1350	1126	6127	643	1769	1107	6612	694	1801	-2%	8%	2%
29 et 30	OC 3	RESIDENCE MOZART	680	427	2565	269	696	313	2746	288	601	-27%	7%	-14%
28 et 37	OC 1	RESIDENCE LES GERBOISES	1290	1684	3685	387	2071	1571	4089	429	2000	-7%	11%	-3%
12 et 6	FF1	I3F BEL AIR 1	2820	2018	14508	1523	3541	1786	15375	1614	3400	-11%	6%	-4%
9 et 13	FF2	I3F BEL AIR 2	800	689	2929	308	997	586	3288	345	931	-15%	12%	-7%
8 et 16	FF3	I3F BEL AIR 3	490	448	1952	205	653	407	2155	226	633	-9%	10%	-3%
52 et 59	COSOM	GYMNASE DE LA COLLINE	260	412	45	5	417	299	28	3	302	-27%	-38%	-28%
1 et 60	FRONTENAC	MATERNELLE FRONTENAC	0	0	2	0	0	0	0	0	0			
2 et 11	BEETHOVEN C. FRANCK	MATERNELLE C FRANCK	100	119	252	26	145	104	101	11	115	-13%	-60%	-21%
49 et 51	GS MARIE CURIE EX VIADUC	GS MARIE CURIE	499	224	183	19	243	208	174	18	226	-7%	-5%	-7%
57 et 58	GARDERIE	PMI F LISZT	40	30	24	3	33	22	26	3	25	-27%	8%	-24%
53 et 54	CRECHE BERLIOZ	RESEAU - CRECHE BERLIOZ	70	77	99	10	87	60	94	10	70	-22%	-5%	-20%
94 et 93	LAVANDIERES	GYMNASE LAVANDIERES	400	372	324	34	406	317	333	35	352	-15%	3%	-13%
159	15	DALLE DU BEL AIR	200	150	0	0	150	124	0	0	124	-17%		-17%
137 & 136	SS/ST VH01	VILLAGE D' HENNEMONT	422	406	1181	124	530	366	946	99	465	-10%	-20%	-12%
138 & 140	SS/ST VH02	VILLAGE D' HENNEMONT	412	444	1454	153	597	445	1362	143	588	0%	-6%	-1%
141 & 143	SS/ST VH03	VILLAGE D' HENNEMONT	380	464	1176	123	587	368	1489	156	524	-21%	27%	-11%
146 & 144	SS/ST VH04	VILLAGE D' HENNEMONT	258	303	541	57	360	260	534	56	316	-14%	-1%	-12%
147 & 149	SS/ST VH05	VILLAGE D' HENNEMONT	258	225	765	80	305	229	849	89	318	2%	11%	4%
150 & 152	SS/ST VH06	VILLAGE D' HENNEMONT	256	285	827	87	372	230	982	103	333	-19%	19%	-10%
155 & 153	SS/ST VH07	VILLAGE D' HENNEMONT	358	366	1124	118	484	355	1159	122	477	-3%	3%	-2%
156 & 158	SS/ST VH08	VILLAGE D' HENNEMONT	348	387	730	77	464	325	832	87	412	-16%	14%	-11%
171	Nouveau L. de Vinci	LYCEE L DE VINCI 2	800	997	0	0	997	1005	0	0	1005	1%		1%
161	SS/ST Lycée International	LYCEE INTERNATIONAL	1450	919	0	0	919	1430	0	0	1430	56%		56%
165 & 167	3F Saint Léger	3F RUE ST LEGER	350	281	2867	301	582	293	2854	300	593	4%	0%	2%
169	IXBLUE	IX-BLUE	1450	2100	0	0	2100	1165	0	0	1165	-45%		-45%
182	EHPAD	Lot A3 - EHPAD et Crèche	400	566	0	0	566	482	0	0	482	-15%		-15%
184	SS/ST LP39 Lgts Familiaux	Lot A2 - 52 Logements Familiaux	178	311	0	0	311	294	0	0	294	-5%		-5%
194	SS/ST LP40 Rés. Etudiants	Lot A2 - Résidence Etudiante	215	247	0	0	247	225	0	0	225	-9%		-9%
195&197	SS/ST LP41 ZAC PEREIRE LOT C	Lot C - Résidence SO GREEN	550	439	2268	238	677	397	2457	258	655	-10%	8%	-3%
198	GS PASSY	Groupe Scolaire PASSY	300	378	0	0	378	312	0	0	312	-17%		-17%
200	IUFM	LP 38 Bld Berlioz	150	97	0	0	97	96	0	0	96	-1%		-1%
205 & 206	SS/ST LP 38	SS/ST LP38 France HABITATION	200	143	143	15	158	191	1086	114	305	34%		93%
210	SS/ST AGORA	SS/ST AGORA	355					82	0	0	82			
		Totaux 2018-2019 :	**27 064**	**26 194**	**75 341**	**7 911**	**34 105**							
		Totaux 2019-2020 :	**27 419**					**24 013**	**81 541**	**8 562**	**32 575**			
		Sous-Total 2019-2020 (VILLE de SAINT GERMAIN EN LAYE)	1869	1762	929	98	1860	1446	756	79	1525	-10%	23%	-9%
52 et 59	COSOM	GYMNASE DE LA COLLINE	260	412	45	5	417	299	28	3	302	-27%	-38%	-28%
1 et 60	FRONTENAC	MATERNELLE FRONTENAC	0	0	2	0	0	0	0	0	0			
2 et 11	BEETHOVEN C. FRANCK	MATERNELLE C FRANCK	100	119	252	26	145	104	101	11	115	-13%	-60%	-21%
49 et 51	VIADUC	GS MARIE CURIE	499	224	183	19	243	208	174	18	226	-7%	-5%	-7%
57 et 58	GARDERIE	PMI F LISZT	40	30	24	3	33	22	26	3	25	-27%	8%	-24%
53 et 54	CRECHE BERLIOZ	RESEAU - CRECHE BERLIOZ	70	77	99	10	87	60	94	10	70	-22%	-5%	-20%
94 et 93	LAVANDIERES	GYMNASE LAVANDIERES	400	372	324	34	406	317	333	35	352	-15%	3%	-13%
159	15	DALLE DU BEL AIR	200	150	0	0	150	124	0	0	124	-17%		-17%
198	GS PASSY	Groupe Scolaire PASSY	300	378	0	0	378	312	0	0	312	-17%		-17%

dalkia GROUPE EDF

enerlay

c) Quantités de combustibles consommés

- **Combustible GAZ consommé :**

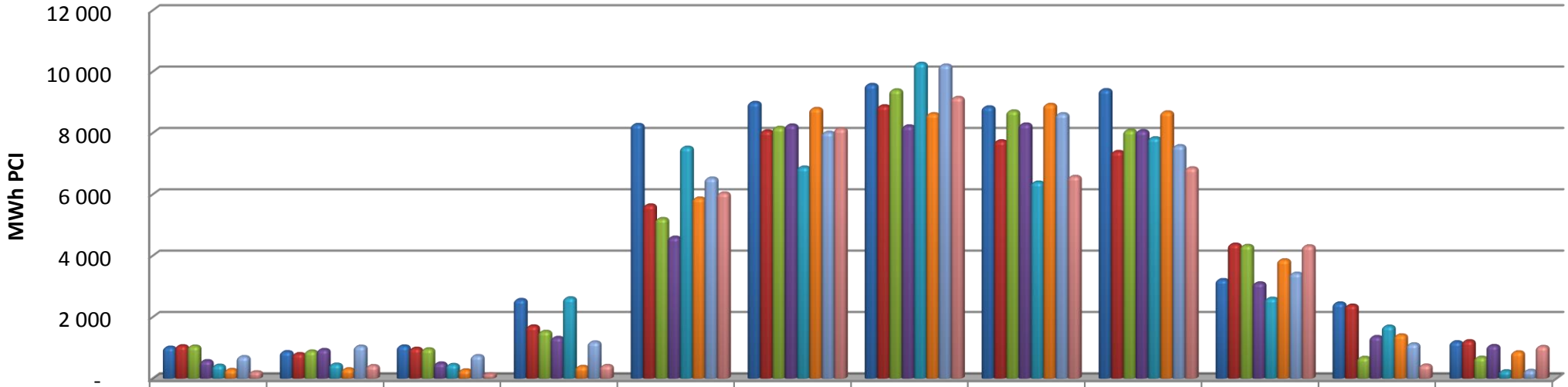
Date	GAZ GENERAL		
	Consommation Nm^3	PCS kWh/m^3	Consommation MWh PCI
juil.-19	20 903	11,481	216
août-19	40 364	11,583	421
sept.-19	14 518	11,549	151
oct.-19	41 024	11,474	424
nov.-19	575 733	11,671	6 047
déc.-19	781 751	11,573	8 142
janv.-20	877 877	11,595	9 161
févr.-20	624 912	11,714	6 588
mars-20	663 011	11,506	6 866
avr.-20	417 295	11,514	4 324
mai-20	42 295	11,506	438
juin-20	100 890	11,502	1 044
TOTAL	**4 200 573**		**43 823**

	Consommation GAZ GENERAL en MWh PCI							
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
juillet	1 020	1 067	1 055	580	433	295	712	216
août	875	812	895	946	468	316	1 054	421
septembre	1 060	986	966	505	457	282	746	151
octobre	2 575	1 713	1 537	1 338	2 629	394	1 190	424
novembre	8 282	5 658	5 213	4 606	7 540	5 882	6 533	6 047
décembre	9 000	8 071	8 188	8 263	6 894	8 803	8 027	8 142
janvier	9 585	8 889	9 408	8 234	10 275	8 631	10 218	9 161
février	8 855	7 748	8 722	8 295	6 401	8 936	8 630	6 588
mars	9 416	7 400	8 092	8 076	7 845	8 690	7 589	6 866
avril	3 224	4 379	4 338	3 115	2 617	3 868	3 433	4 324
mai	2 462	2 391	690	1 367	1 706	1 421	1 127	438
juin	1 198	1 230	693	1 074	250	870	264	1 044
TOTAL	**57 553**	**50 344**	**49 798**	**46 398**	**47 515**	**48 386**	**49 523**	**43 823**

dalkia GROUPE EDF

enerlay

Evolution de la consommation totale de GAZ (Mwh PCI)



	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin
2012-2013	1 020	875	1 060	2 575	8 282	9 000	9 585	8 855	9 416	3 224	2 462	1 198
2013-2014	1 067	812	986	1 713	5 658	8 071	8 889	7 748	7 400	4 379	2 391	1 230
2014-2015	1 055	895	966	1 537	5 213	8 188	9 408	8 722	8 092	4 338	690	693
2015-2016	580	946	505	1 338	4 606	8 263	8 234	8 295	8 076	3 115	1 367	1 074
2016-2017	433	468	457	2 629	7 540	6 894	10 275	6 401	7 845	2 617	1 706	250
2017-2018	295	316	282	394	5 882	8 803	8 631	8 936	8 690	3 868	1 421	870
2018-2019	712	1 054	746	1 190	6 533	8 027	10 218	8 630	7 589	3 433	1 127	264
2019-2020	216	421	151	424	6 047	8 142	9 161	6 588	6 866	4 324	438	1 044

dalkia GROUPE EDF

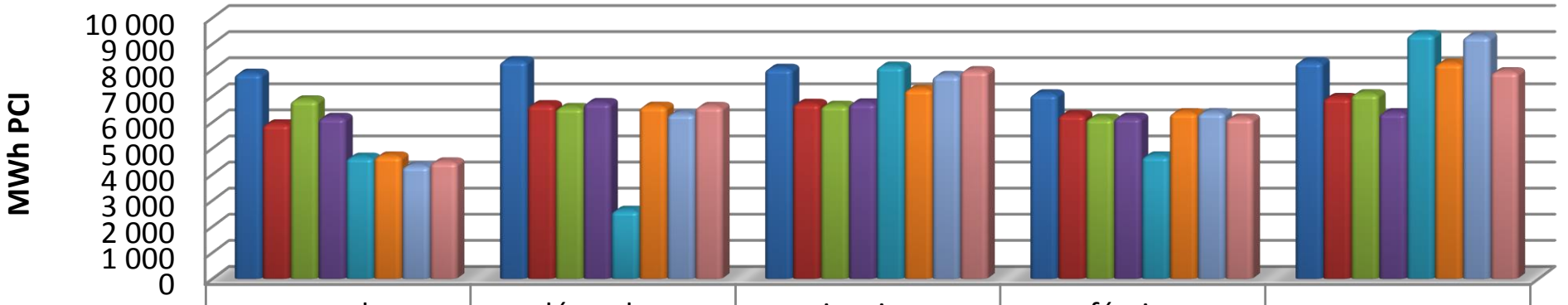
- **Combustible consommé sur l'unité de cogénération :**

Date	GAZ COGENERATION		
	Consommation Nm^3	PCS kWh/m^3	Consommation MWh PCI
juil.-19			
août-19			
sept.-19			
oct.-19			
nov.-19	426 637	11,671	4 481
déc.-19	634 708	11,573	6 611
janv.-20	764 774	11,595	7 981
févr.-20	584 662	11,714	6 164
mars-20	766 707	11,506	7 940
avr.-20			
mai-20			
juin-20			
TOTAL	**3 177 489**		**33 177**

	Consommation GAZ COGENERATION en MWh PCI							
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
juillet								
août								
septembre								
octobre								
novembre	7 886	5 943	6 861	6 189	4 666	4 712	4 337	4 481
décembre	8 365	6 678	6 570	6 760	2 629	6 620	6 332	6 611
janvier	8 070	6 730	6 657	6 746	8 156	7 274	7 800	7 981
février	7 092	6 300	6 161	6 197	4 716	6 373	6 375	6 164
mars	8 323	6 954	7 098	6 374	9 372	8 269	9 299	7 940
avril								
mai								
juin								
TOTAL	**39 735**	**32 605**	**33 347**	**32 266**	**29 540**	**33 247**	**34 143**	**33 177**

enerlay

Evolution de la consommation de GAZ COGENERATION (MWh PCI)



	novembre	décembre	janvier	février	mars
2012-2013	7 886	8 365	8 070	7 092	8 323
2013-2014	5 943	6 678	6 730	6 300	6 954
2014-2015	6 861	6 570	6 657	6 161	7 098
2015-2016	6 189	6 760	6 746	6 197	6 374
2016-2017	4 666	2 629	8 156	4 716	9 372
2017-2018	4 712	6 620	7 274	6 373	8 269
2018-2019	4 337	6 332	7 800	6 375	9 299
2019-2020	4 481	6 611	7 981	6 164	7 940

dalkia GROUPE EDF

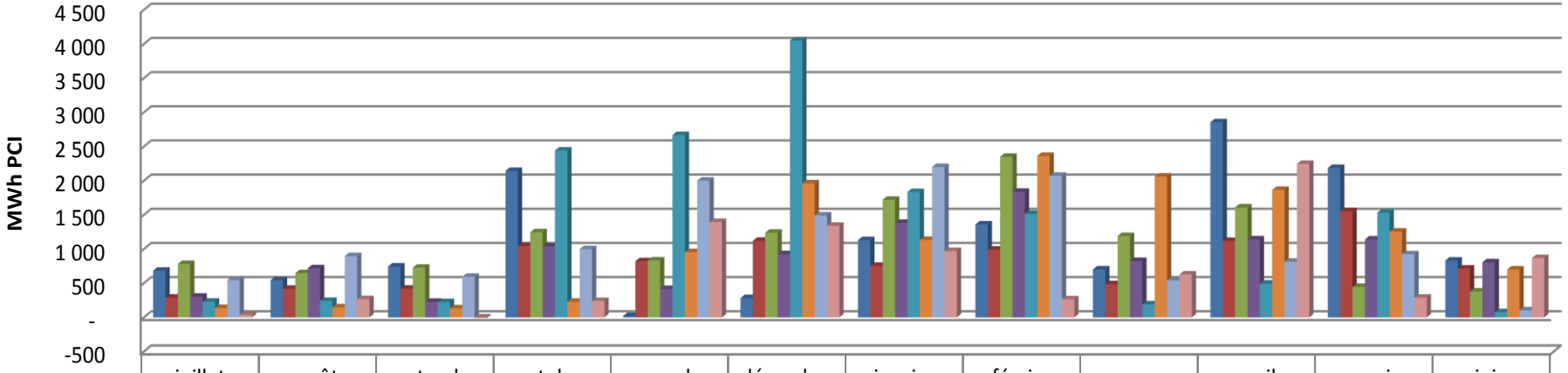
- **Combustible consommé par les chaudières (hors vapeur) :**

Date	GAZ CHAUDIERES		
	Consommation Nm^3	PCS kWh/m^3	Consommation MWh PCI
juil.-19	3 516	11,481	36
août-19	25 621	11,583	267
sept.-19	-830	11,549	-9
oct.-19	23 323	11,474	241
nov.-19	132 926	11,671	1 396
déc.-19	128 767	11,573	1 341
janv.-20	92 990	11,595	970
févr.-20	25 121	11,714	265
mars-20	-120 820	11,506	-1 251
avr.-20	399 921	11,514	4 144
mai-20	27 902	11,506	289
juin-20	83 926	11,502	869
TOTAL	**822 363**		**8 559**

	Consommation GAZ CHAUDIERES en MWh PCI							
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
juillet	684	289	782	304	230	137	546	36
août	544	419	648	719	241	146	897	267
septembre	745	420	727	228	224	133	594	-9
octobre	2 144	1 045	1 246	1 040	2 442	230	999	241
novembre	20	822	834	416	2 668	955	2 001	1 396
décembre	283	1 121	1 240	925	4 050	1 963	1 491	1 341
janvier	1 131	754	1 721	1 383	1 834	1 135	2 202	970
février	1 361	991	2 350	1 839	1 515	2 363	2 072	265
mars	702	486	1 191	826	191	2 060	541	629
avril	2 856	1 119	1 610	1 142	494	1 866	815	2 247
mai	2 187	1 555	446	1 141	1 533	1 256	924	289
juin	832	714	379	807	77	701	104	869
TOTAL	**13 487**	**9 737**	**13 174**	**10 768**	**15 499**	**12 945**	**13 186**	**8 542**

enerlay

Evolution de la consommation de GAZ
CHAUDIERES (MWh PCI)



	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin
2012-2013	684	544	745	2 144	20	283	1 131	1 361	702	2 856	2 187	832
2013-2014	289	419	420	1 045	822	1 121	754	991	486	1 119	1 555	714
2014-2015	782	648	727	1 246	834	1 240	1 721	2 350	1 191	1 610	446	379
2015-2016	304	719	228	1 040	416	925	1 383	1 839	826	1 142	1 141	807
2016-2017	230	241	224	2 442	2 668	4 050	1 834	1 515	191	494	1 533	77
2017-2018	137	146	133	230	955	1 963	1 135	2 363	2 060	1 866	1 256	701
2018-2019	546	897	594	999	2 001	1 491	2 202	2 072	541	815	924	104
2019-2020	36	267	-9	241	1 396	1 341	970	265	629	2 247	289	869

dalkia GROUPE EDF

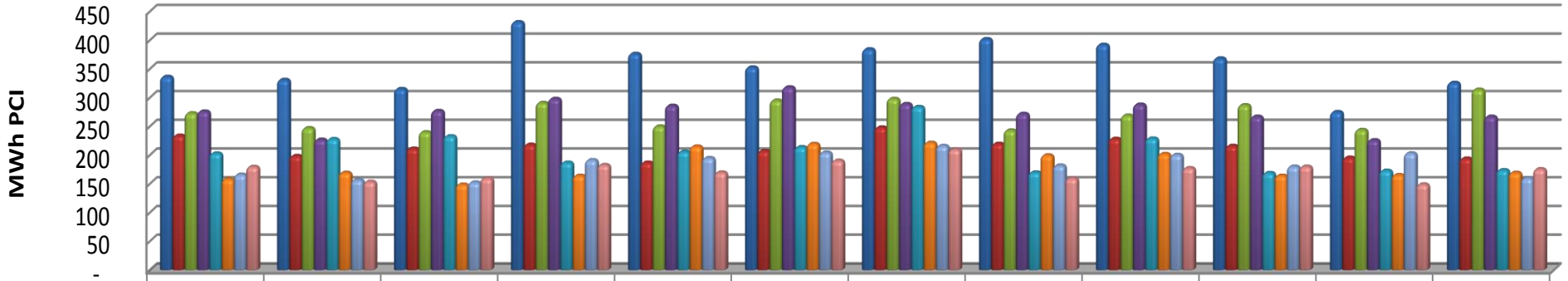
- **Combustible consommé par la chaudière vapeur :**

Date	GAZ CHAUDIERES VAPEUR		
	Consommation Nm^3	PCS kWh/m^3	Consommation MWh PCI
juil.-19	17 387	11,481	180
août-19	14 743	11,583	154
sept.-19	15 348	11,549	160
oct.-19	17 701	11,474	183
nov.-19	16 170	11,671	170
déc.-19	18 276	11,573	190
janv.-20	20 112	11,595	210
févr.-20	15 129	11,714	159
mars-20	17 124	11,506	177
avr.-20	17 374	11,514	180
mai-20	14 393	11,506	149
juin-20	16 964	11,502	176
TOTAL	200 721		2 087

	Consommation GAZ CHAUDIERES VAPEUR en MWh PCI							
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
juillet	336	234	273	276	203	158	166	180
août	331	199	247	227	228	169	157	154
septembre	315	211	240	277	233	149	152	160
octobre	432	218	291	298	187	164	191	183
novembre	376	187	250	286	206	215	195	170
décembre	353	207	295	318	214	220	204	190
janvier	384	248	298	289	284	222	216	210
février	402	220	243	272	170	200	182	159
mars	392	228	269	288	229	202	200	177
avril	368	216	287	267	169	164	180	180
mai	275	196	244	226	173	165	203	149
juin	326	194	314	267	174	169	160	176
TOTAL	4 291	2 559	3 251	3 290	2 468	2 198	2 208	2 087

enerlay

Evolution de la consommation de GAZ
CHAUDIERES VAPEUR (MWh PCI)



	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin
2012-2013	336	331	315	432	376	353	384	402	392	368	275	326
2013-2014	234	199	211	218	187	207	248	220	228	216	196	194
2014-2015	273	247	240	291	250	295	298	243	269	287	244	314
2015-2016	276	227	277	298	286	318	289	272	288	267	226	267
2016-2017	203	228	233	187	206	214	284	170	229	169	173	174
2017-2018	158	169	149	164	215	220	222	200	202	164	165	169
2018-2019	166	157	152	191	195	204	216	182	200	180	203	160
2019-2020	180	154	160	183	170	190	210	159	177	180	149	176

dalkia GROUPE EDF

- **Combustible FOD consommé par les chaudières vapeur et mixte:**

Date	FOD CHAUDIERES	
	Consommation Nm^3	Consommation MWh PCI
juil.-19	0	0
août-19	0	0
sept.-19	0	0
oct.-19	0	0
nov.-19	0	0
déc.-19	0	0
janv.-20	0	0
févr.-20	0	0
mars-20	0	0
avr.-20	0	0
mai-20	0	0
juin-20	0	0
TOTAL	**0**	**0**

	Consommation FOD CHAUDIERES en MWh PCI							
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
juillet	0	0	10	0	0	0	0	0
août	0	0	0	0	0	0	0	0
septembre	0	0	0	0	0	0	0	0
octobre	0	0	0	0	0	0	0	0
novembre	0	0	0	0	0	0	0	0
décembre	0	0	0	0	0	0	0	0
janvier	0	0	0	0	0	0	0	0
février	0	0	0	0	0	0	0	0
mars	0	0	0	0	0	0	0	0
avril	0	0	0	0	0	0	0	0
mai	0	30	0	0	0	0	0	0
juin	40	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**40**	**30**	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

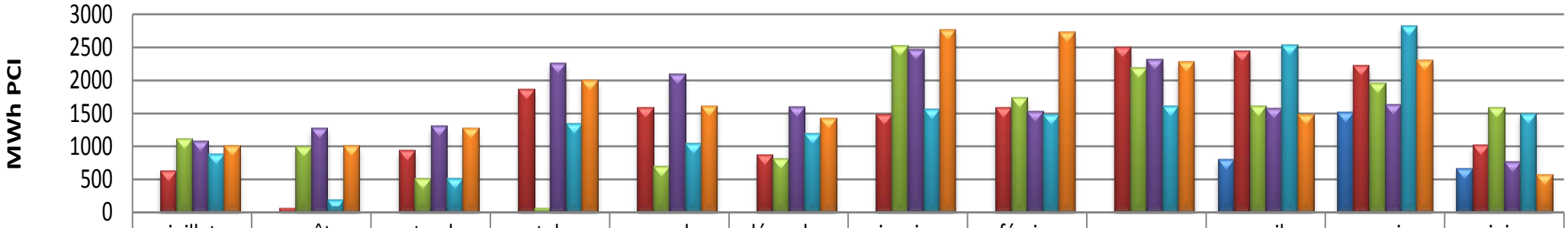
- **Combustible Biomasse:**

Date	BIOMASSE chaudières		
	Consommation du mois en tonnes	PCI du mois en kWh/kg	Consommation du mois en MWh PCI
juil.-19	306	3,30	1011
août-19	304	3,34	1018
sept.-19	391	3,27	1276
oct.-19	617	3,25	2007
nov.-19	535	3,03	1622
déc.-19	485	2,95	1430
janv.-20	982	2,83	2776
févr.-20	1022	2,67	2733
mars-20	903	2,53	2284
avr.-20	493	3,02	1492
mai-20	736	3,14	2311
juin-20	174	3,30	574
TOTAL	**6 947**		**20 534**

	Consommation BIOMASSE chaudières en MWh PCI					
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
juillet		628	1 114	1 085	885	1 011
août		70	1 003	1 282	196	1 018
septembre		942	511	1 322	524	1 276
octobre		1 875	68	2 262	1 353	2 007
novembre		1 594	706	2 108	1 047	1 622
décembre		875	818	1 607	1 202	1 430
janvier		1 492	2 528	2 472	1 570	2 776
février		1 595	1 748	1 538	1 488	2 733
mars		2 502	2 191	2 315	1 623	2 284
avril	810	2 448	1 617	1 580	2 539	1 492
mai	1 521	2 231	1 961	1 642	2 832	2 311
juin	672	1 023	1 594	776	1 500	574
TOTAL	**3 003**	**17 274**	**15 858**	**19 989**	**16 758**	**20 534**

enerlay

Evolution de la consommation de biomasse en (MWh PCI)



	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin
2014-2015										810	1 521	672
2015-2016	628	70	942	1 875	1 594	875	1 492	1 595	2 502	2 448	2 231	1 023
2016-2017	1 114	1 003	511	68	706	818	2 528	1 748	2 191	1 617	1 961	1 594
2017-2018	1 085	1 282	1 322	2 262	2 108	1 607	2 472	1 538	2 315	1 580	1 642	776
2018-2019	885	196	524	1 353	1 047	1 202	1 570	1 488	1 623	2 539	2 832	1 500
2019-2020	1 011	1 018	1 276	2 007	1 622	1 430	2 776	2 733	2 284	1 492	2 311	574

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Traçabilité des fournisseurs bois :**

Bois Energie France

Jeudi 22 octobre 2020

Note de traçabilité de la biomasse ENERLAY 2019 - 2020

Sur la saison 2019-2020, 5569 tonnes de biomasse ont été livrées à Enerlay (559 tonnes en 2019 et 5 010 tonnes en 2020) par SEV via BEF. Sur ce volume, 3 681 tonnes correspondent à de la plaquette forestière issue de chantiers forestiers (réf ADEME 2017-1A-PFA).

Le complément, soit 1 888 tonnes, correspond à de la plaquette forestière issue de troncs d'abattage (330 tonnes) et à de la plaquette paysagère et d'élagage (réf ADEME 2017-1C-PFA) apportés par les entreprises d'élagage et d'espaces verts locales sur la plateforme SEV de Montesson.

Le tableau ci-dessous détaille la localisation des différents chantiers forestiers et les tonnages correspondants :

Localisation	Tonnage
Saint Germain en Laye	748
Saint Martin du tertre	644
Montmorency	706
Attainville	141
Crespière	270
Mézières	371
Louveciennes	379
L'Isle Adam	102
Garches	70
Rives de Seine et d'Oise	250
	3 681

Bois Energie France - IDF
Tour Europe - TSA 5763 - 92099 PARIS LA DEFENSE
SAS au capital de 71580 euros - 440 475 887 RCS Nanterre

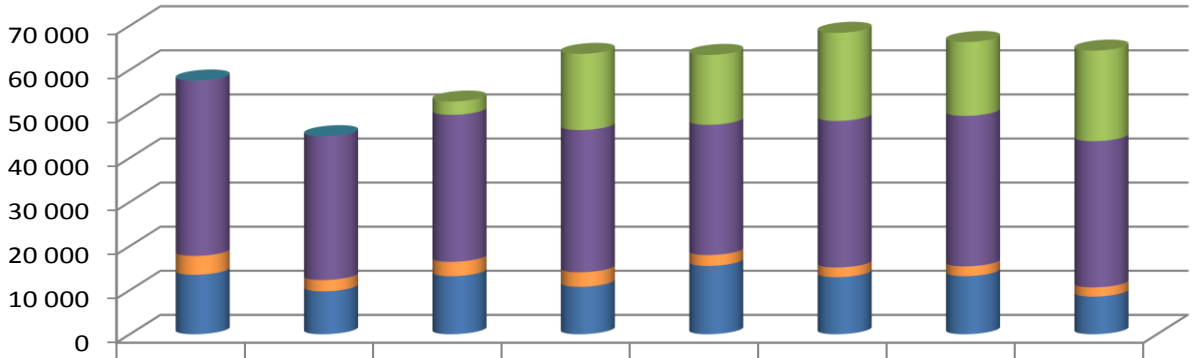
dalkia GROUPE EDF

d) Répartition des combustibles consommés :

- **Répartition des énergies utilisées :**

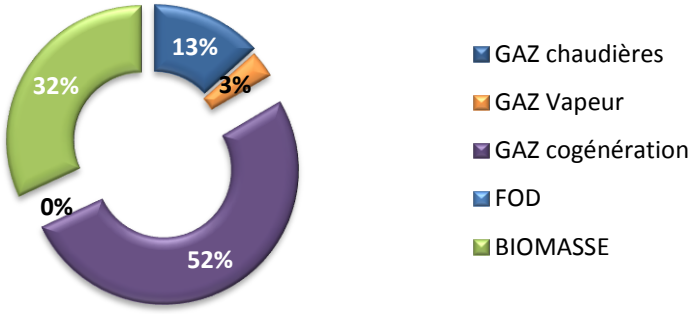
	Consommation en MWh PCI							
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
GAZ général	57 553	50 344	49 798	46 398	47 515	48 386	49 523	43 823
GAZ chaudières	13 487	9 737	13 174	10 768	15 499	12 945	13 186	8 542
GAZ Vapeur	4 291	2 559	3 251	3 290	2 468	2 198	2 208	2 087
GAZ cogénération	39 735	32 605	33 347	32 266	29 540	33 247	34 143	33 177
FOD	40	30	10	-	-	-	-	-
BIOMASSE			3 003	17 274	15 858	19 989	16 758	20 534

Répartition de la consommation de combustible par équipements



	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
BIOMASSE			3 003	17 274	15 858	19 989	16 758	20 534
FOD	40	30	10	-	-	-	-	
GAZ cogénération	39 735	32 605	33 347	32 266	29 540	33 247	34 143	33 177
GAZ Vapeur	4 291	2 559	3 251	3 290	2 468	2 198	2 208	2 087
GAZ chaudières	13 487	9 737	13 174	10 768	15 499	12 945	13 186	8 542

Répartition des énergies



enerlay

- **Mixité Energétique:**

	Consommation en MWh																	
	Energie utile Biomasse	TOTAL CONSO E.S chaufferie	% EN-R	Energie utile Biomasse	TOTAL CONSO E.S chaufferie	% EN-R	Energie utile Biomasse	TOTAL CONSO E.S chaufferie	% EN-R	Energie utile Biomasse	TOTAL CONSO E.S chaufferie	% EN-R	Energie utile Biomasse	TOTAL CONSO E.S chaufferie	% EN-R	Energie utile Biomasse	TOTAL CONSO E.S chaufferie	% EN-R
	2014/2015	2014/2015	2014/2015	2015/2016	2015/2016	2015/2016	2016/2017	2016/2017	2016/2017	2017/2018	2017/2018	2017/2018	2018/2019	2018/2019	2018/2019	2019/2020	2019/2020	2019/2020
juillet				323	597	54%	870	1076	81%	962	1106	87%	744	1138	65%	1260	1303	97%
août				193	721	27%	963	1185	81%	1121	1235	91%	172	951	18%	734	978	75%
septembre				863	1066	**81%**	892	1077	**83%**	1118	1175	95%	552	1048	53%	1150	1153	100%
octobre				1703	2568	**66%**	12	2264	**1%**	1821	1961	93%	1101	1914	58%	1863	2071	90%
novembre				1408	2976	47%	609	4687	13%	1795	4054	44%	940	3933	24%	1406	3971	35%
décembre				1464	4866	30%	902	5554	16%	1400	5279	27%	1001	4720	21%	1308	4336	30%
janvier				1373	4991	28%	1802	6222	29%	2168	5440	40%	1331	5783	23%	2679	5725	47%
février				1457	5323	27%	2191	5423	40%	1412	5059	28%	1402	5342	26%	2446	4479	55%
mars				2423	5534	44%	2016	4898	41%	1942	5425	36%	1545	4209	37%	2077	4687	44%
avril	621	2 973	21%	2321	3992	**58%**	1914	3017	**63%**	1366	3167	43%	2138	3593	60%	1253	3782	33%
mai	1 270	1 668	76%	2100	3082	**68%**	1827	3193	**57%**	1407	2236	63%	2624	3529	74%	2131	2385	89%
juin	911	1 252	73%	821	1554	53%	1489	1572	95%	617	1140	54%	1428	1594	90%	695	1489	47%
TOTAL	**2 802**	**5 893**	**48%**	**16 449**	**37 270**	**44%**	**15 487**	**40 168**	**39%**	**17 129**	**37 277**	**46%**	**14 978**	**37 754**	**40%**	**19 002**	**36 359**	**52%**

% EN-R cumulée	% EN-R cumulée	% EN-R cumulée	% EN-R cumulée	% EN-R cumulée	% EN-R cumulée
2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
	54%	81%	87%	65%	97%
	39%	81%	91%	18%	75%
	58%	83%	95%	53%	100%
	62%	1%	93%	58%	90%
	57%	13%	44%	24%	35%
	47%	16%	27%	21%	30%
	41%	29%	40%	23%	47%
	38%	40%	28%	26%	55%
	39%	41%	36%	37%	44%
21%	41%	63%	43%	60%	33%
41%	44%	57%	63%	74%	89%
48%	44%	95%	54%	90%	47%
48%	**44%**	**39%**	**46%**	**40%**	**52%**

dalkia GROUPE EDF

enerlay

e) Rendement de l'installation

Date	Consommation des énergies				Ventes aux abonnés
	Sortie Chaudière gaz	Sortie Chaudière biomasse	Cogénération (thermique)	Chaufferie	
	MWh PCI				MWh
juil.-19	43	1 260	0	1 303	692
août-19	244	734	0	978	539
sept.-19	3	1 150	0	1 153	660
oct.-19	208	1 863	0	2 071	1 707
nov.-19	940	1 406	1 625	3 971	3 654
déc.-19	297	1 308	2 731	4 336	4 621
janv.-20	234	2 679	2 812	5 725	5 488
févr.-20		2 446	2 033	4 479	4 361
mars-20	380	2 077	2 230	4 687	4 330
avr.-20	1 840	1 253	689	3 782	3 468
mai-20	254	2 131	0	2 385	2 026
juin-20	794	695	0	1 489	1 028
TOTAL	**5 237**	**19 002**	**12 120**	**36 359**	**32 575**

Rendement de distribution
90%

Rendement chaufferie-réseau							
2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
93%	**93%**	**91%**	**89%**	**86%**	**92%**	**90%**	**90%**

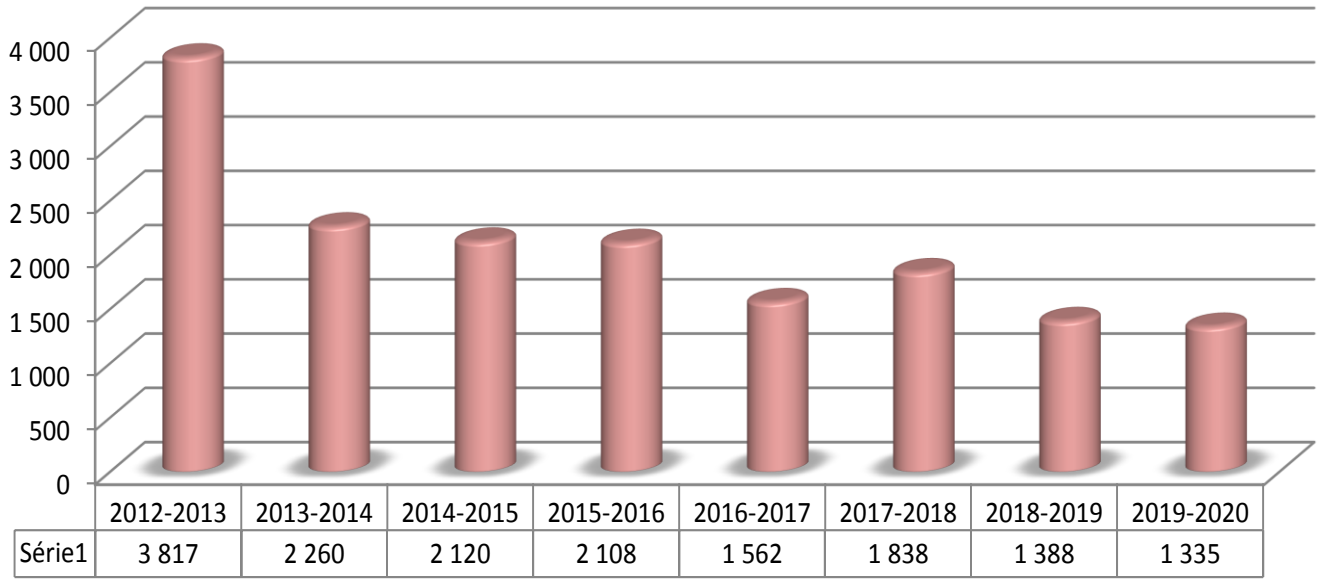
dalkia GROUPE EDF

enerlay

f) Ventes de vapeur

Date	Ventes de vapeur	
	MWh PCI	Tonnes
juil.-19	115	154
août-19	93	124
sept.-19	103	139
oct.-19	118	157
nov.-19	109	145
déc.-19	128	171
janv.-20	124	164
févr.-20	110	145
mars-20	120	160
avr.-20	110	147
mai-20	94	125
juin-20	111	147
TOTAL	1 335	1 778

	Ventes de vapeur en MWh PCI							
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
juillet	299	211	163	170	130	121	133	115
août	294	180	142	145	138	147	88	93
septembre	280	193	138	169	125	138	90	103
octobre	384	197	177	182	110	159	115	118
novembre	335	172	152	165	118	157	113	109
décembre	314	188	174	196	128	160	118	128
janvier	342	226	175	172	138	181	143	124
février	357	195	198	192	112	155	131	110
mars	349	190	231	192	149	196	128	120
avril	328	180	194	193	133	177	117	110
mai	245	159	174	161	144	121	117	94
juin	290	169	202	171	137	126	95	111
TOTAL	3 817	2 260	2 120	2 108	1 562	1 838	1 388	1 335



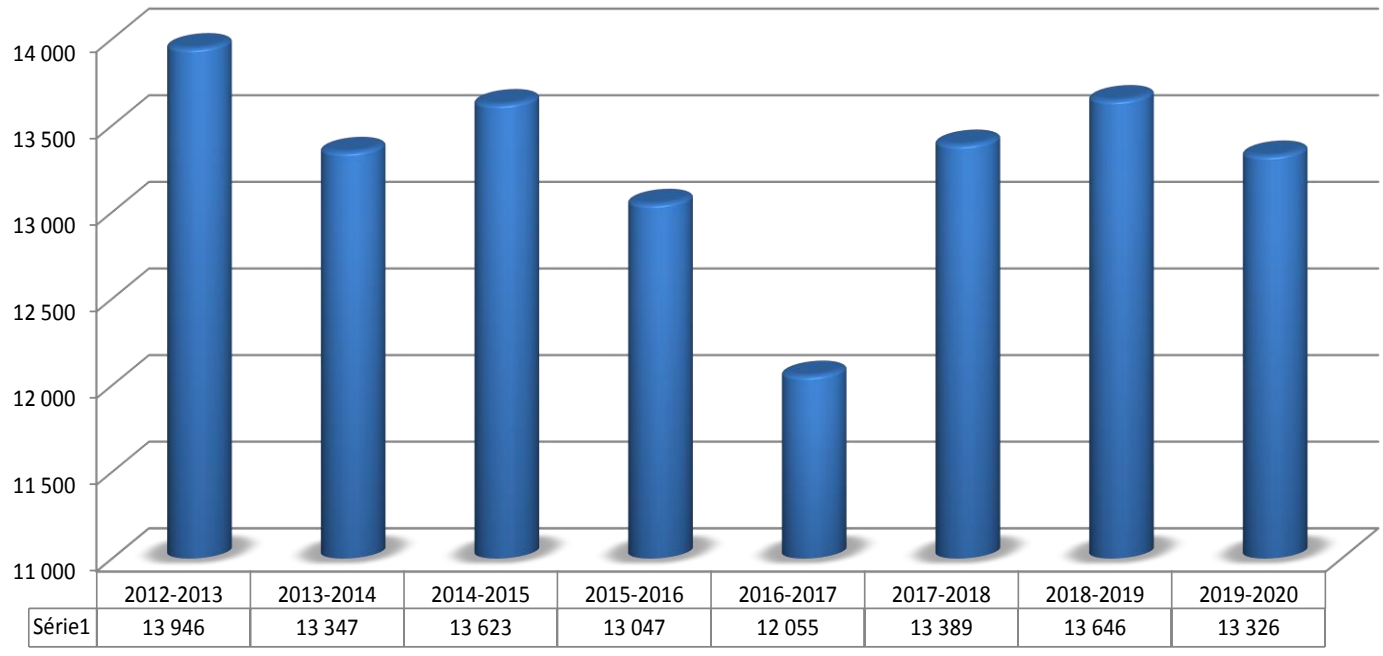
dalkia GROUPE EDF

enerlay

g) Ventes électriques

Date	Ventes électriques (MWh élec)		Ventes électrique en MWh élec							
			2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
juil.-18	0	juillet	0	0	0	0	0	0	0	0
août-18	0	août	0	0	0	0	0	0	0	0
sept.-18	0	septembre	0	0	0	0	0	0	0	0
oct.-18	0	octobre	0	0	0	0	0	0	0	0
nov.-18	1 799	novembre	2771	2441	2791	2 500	2 422	1 844	1 743	1799
déc.-18	2 634	décembre	2863	2747	2684	2 736	1 464	2 651	2 527	2634
janv.-19	3 214	janvier	2863	2760	2725	2 730	2 788	2 927	3 102	3214
févr.-19	2 459	février	2586	2566	2524	2 510	2 569	2 496	2 570	2459
mars-19	2 478	mars	2863	2833	2899	2 571	2 812	2 596	2 733	2478
avr.-19	742	avril	0	0	0	0	0	876	971	742
mai-19	0	mai	0	0	0	0	0	0	0	0
juin-19	0	juin	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	13 326	TOTAL	13 946	13 347	13 623	13 047	12 055	13 389	13 646	13 326

Ventes électriques MWh



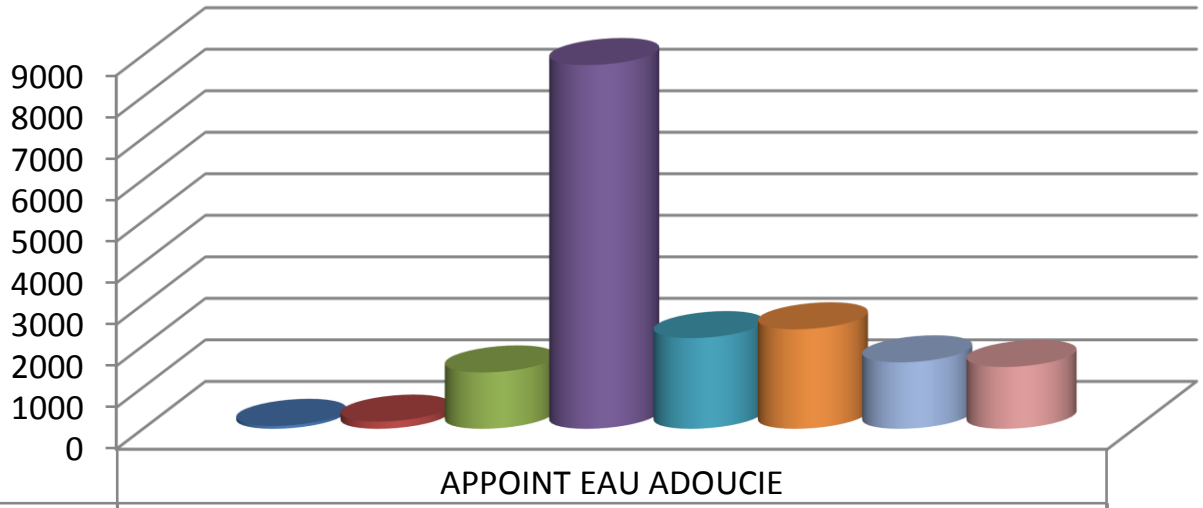
dalkia GROUPE EDF

h) Etat des stocks

Date	FOD	
	Relevé	Livraison
	m^3	
juil.-19	44	0
août-19	44	0
sept.-19	44	0
oct.-19	44	0
nov.-19	44	0
déc.-19	44	0
janv.-20	44	0
févr.-20	44	0
mars-20	44	0
avr.-20	44	0
mai-20	44	0
juin-20	44	0
TOTAL		0

i) Appoint d'eau sur le réseau

	APPOINT EAU ADOUCIE							
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
juillet	0	84	37	0	219	167	268	35
août	1	5	1	3350	120	35	18	36
septembre	3	7	4	521	74	34	11	31
octobre	13	21	2	520	353	53	75	10
novembre	21	15	7	146	120	162	106	0
décembre	1	12	0	189	45	144	135	7
janvier	4	3	4	304	588	115	96	9
février	3	3	76	635	13	170	379	52
mars	4	7	58	2479	19	265	7	22
avril	8	2	1004	356	78	377	197	197
mai	4	13	28	135	541	738	191	494
juin	8	1	136	126	14	136	117	596
TOTAL	70	173	1357	8761	2184	2396	1600	1489



	APPOINT EAU ADOUCIE
2012-2013	70
2013-2014	173
2014-2015	1357
2015-2016	8761
2016-2017	2184
2017-2018	2396
2018-2019	1600
2019-2020	1489

enerlay

j) Etat des souscriptions

N° du compteur	Libellé compteur	Libellé contrat	Puissance kW	Date de Signature
33 et 38	OC 4	RESIDENCE LES HAUTS GRILLE	2 060	01/09/2012
52 et 59	COSOM	GYMNASE DE LA COLLINE	260	01/09/2012
61 et 71	F.T.M.	FOYER ADOMA	960	01/09/2012
41 et 70	C.E.S. 900	COLLEGE LES HAUTS GRILLETS	460	01/09/2012
1 et 60	FRONTENAC	MATERNELLE FRONTENAC	0	18/03/2019
47 et 55	CENTRE DE SECOURS	CENTRE DE SECOURS	470	01/09/2012
2 et 11	BEETHOVEN (C. FRANCK	MATERNELLE C FRANCK	100	01/09/2012
49 et 51	GS MARIE CURIE EX VIADUC	GS MARIE CURIE	499	20/02/2017
75	CH. BLANCHISSERIE	BLANCHISSERIE	310	28/11/2012
57 et 58	GARDERIE	PMI F LISZT	40	01/09/2012
53 et 54	CRECHE BERLIOZ	CRECHE BERLIOZ	70	01/09/2012
36	IMPÔTS	ST GERMAIN EN LAYE	230	01/09/2012
48 et 50	RPA	RPA H BERLIOZ	520	01/09/2012
10 et 14	S01 SENNES	RESIDENCE LES FORETS	1 260	01/09/2012
27 et 31	ARPEGE	RESIDENCE ARPEGE	3 060	01/09/2012
32 et 35	OC 2	RESIDENCE BEETHOVEN	1 350	01/09/2012
29 et 30	OC 3	RESIDENCE MOZART	680	01/09/2012
28 et 37	OC 1	RESIDENCE LES GERBOISES	1 290	01/09/2012
12 et 6	FF1	I3F BEL AIR 1	2820	01/09/2012
9 et 13	FF2	I3F BEL AIR 2	800	01/09/2012
8 et 16	FF3	I3F BEL AIR 3	490	01/09/2012
94 et 93	LAVANDIERES	GYMNASE DES LAVANDIERES	400	08/12/2017
159	Dalle du Bel Air	DALLE DU BEL AIR	200	01/07/2015
164	IX BLUE	IX-BLUE	1450	01/09/2015
165	I3F	3F RUE ST LEGER	350	01/08/2015
137	VH01 ECS 1B	VILLAGE D' HENNEMONT	111	10/10/2015
136	VH01 CH 1B	VILLAGE D' HENNEMONT	311	10/10/2015
138	VH02 ECS 1A	VILLAGE D' HENNEMONT	141	10/10/2015
140	VH02 CH 1A	VILLAGE D' HENNEMONT	271	10/10/2015
141	VH03 BAT 2 &3 ECS	VILLAGE D' HENNEMONT	75	10/10/2015
143	VH03 BAT 2 &3 CH	VILLAGE D' HENNEMONT	305	10/10/2015
146	VH4 ECS	VILLAGE D' HENNEMONT	75	10/10/2015
144	VH4 CH	VILLAGE D' HENNEMONT	183	10/10/2015
147	VH05 BAT 5&6 ECS	VILLAGE D' HENNEMONT	75	10/10/2015
149	VH05 BAT 5&6 CH	VILLAGE D' HENNEMONT	183	10/10/2015
150	VH06 BAT 7 ECS	VILLAGE D' HENNEMONT	75	10/10/2015
152	VH06 BAT 7 CH	VILLAGE D' HENNEMONT	181	10/10/2015
155	VH07 BAT 8&9 ECS	VILLAGE D' HENNEMONT	111	10/10/2015
153	VH07 BAT 8&9 CH	VILLAGE D' HENNEMONT	247	10/10/2015
156	VH08 BAT 10 ECS	VILLAGE D' HENNEMONT	111	10/10/2015
158	VH08 BAT 10 CH	VILLAGE D' HENNEMONT	237	10/10/2015
161	SS/ST Lycée International	LYCEE INTERNATIONAL	1 450	06/07/2017
170	Nouveau L. de Vinci	LYCEE L DE VINCI 2	800	01/12/2015
182	EHPAD	Lot A3 - EHPAD et Crèche	400	01/10/2016
184	SS/ST LP39 Logts Familiaux	Lot A2 - RESIDENCE ETUDIANTS	178	01/10/2016
194	SS/ST LP40 Rés. Etudiants	Lot A2 - 52 LOGTS FAMILIAUX	215	16/05/2017
195&197	SS/ST LP41 ZAC Pereire Lot C	Lot C - RESIDENCE SO GREEN	550	14/06/2017
198	GS PASSY	Groupe Scolaire Passy	300	21/08/2017
200	IUFM	LP 38 bld Berlioz	150	19/04/2017
205 & 206	SST LP 38	SST LP 38 FRANCE HABITATION	200	27/04/2017
210	AGORA	SST AGORA	355	07/02/2020
Total			**27 419**	

dalkia GROUPE EDF

k) Effectif du service & qualifications

NOM	Qualification	% d'affectation
Didier VALET	Chef d'Exploitation	40%
Fabrice LE TELLIER	Chef de Site	100%
François MAILLARD	Technicien d'Exploitation	100%
Raphaël VOISARD	Technicien d'Exploitation	100%
Fabien LAMBERT	Technicien d'Exploitation	100 %
Guillaume DEBOURG	Technicien d'Exploitation	100 %

l) Synthèse des interventions

Le registre des demandes d'interventions formulées du 01/07/2019 au 30/06/2020, soit par les interlocuteurs des sites ou les alarmes auprès du Centre de Relations Clients ayant pour fonction la surveillance des installations techniques.

Le registre des demandes de dépannage est présenté en annexe 2.

L'analyse de ce registre indique pour l'ensemble des sites du périmètre d'intervention :

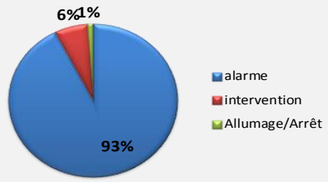
enerlay

dalkia GROUPE EDF

INDICATEURS GLOBAL CODE D
RESEAUX SAINT GERMAIN EN LAYE

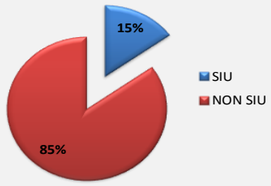
Période : De juillet 2 019 à juin 2 020

Répartitions générales



Nbre de FIS	
alarme	621
intervention	43
Allumage/Arrêt	7
total	671

Répartition SIU (astreinte) / non SIU

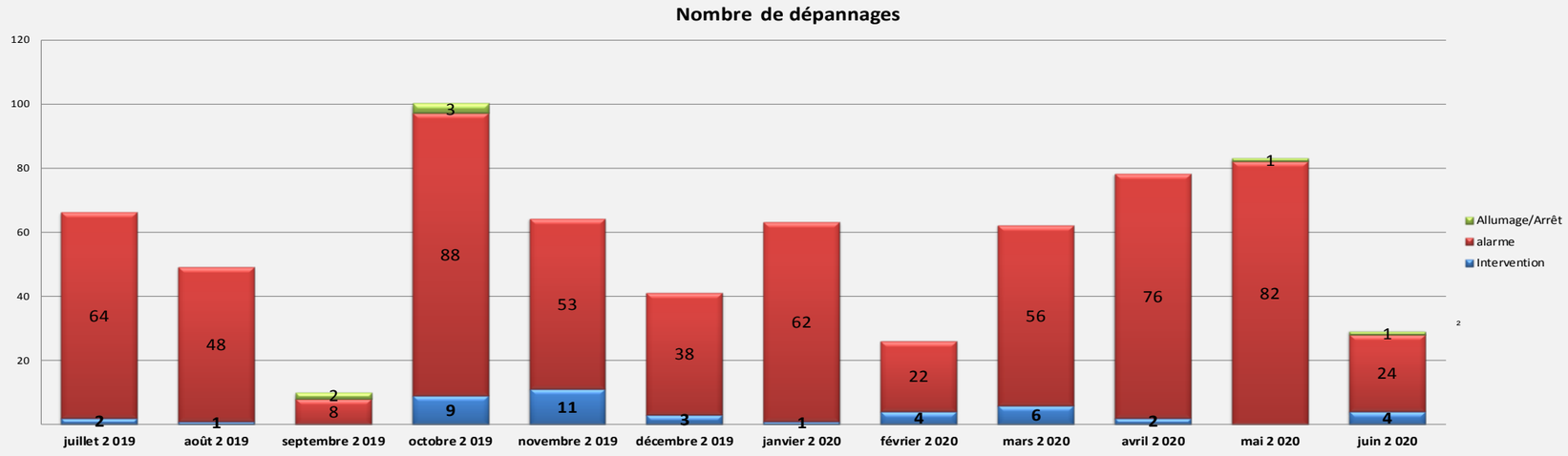


Nbre de FIS	
SIU	101
NON SIU	567
Total	668

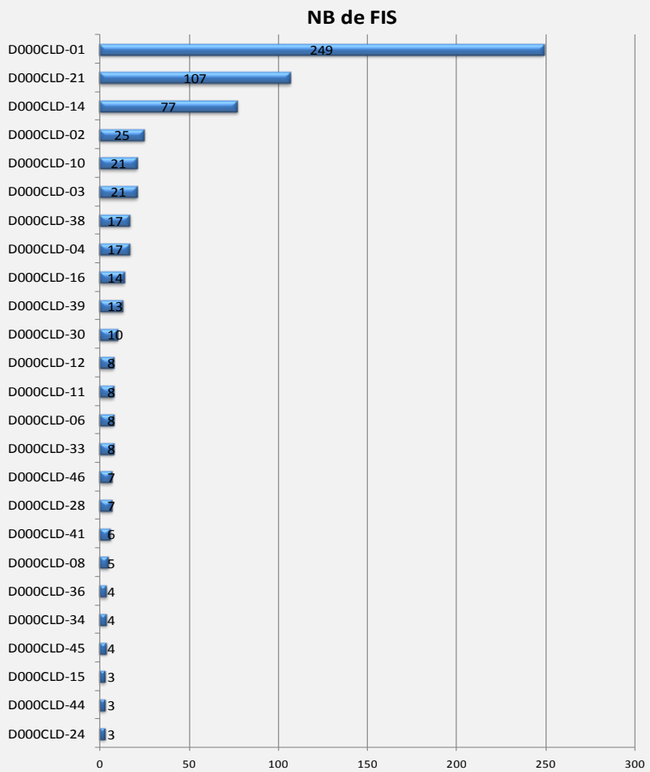
SIU : demandes formulées les samedis, dimanches, jours fériés et les jours ouvrés de 17h à 8h

NON SIU : demandes formulées les jours ouvrés de 8h à 17h

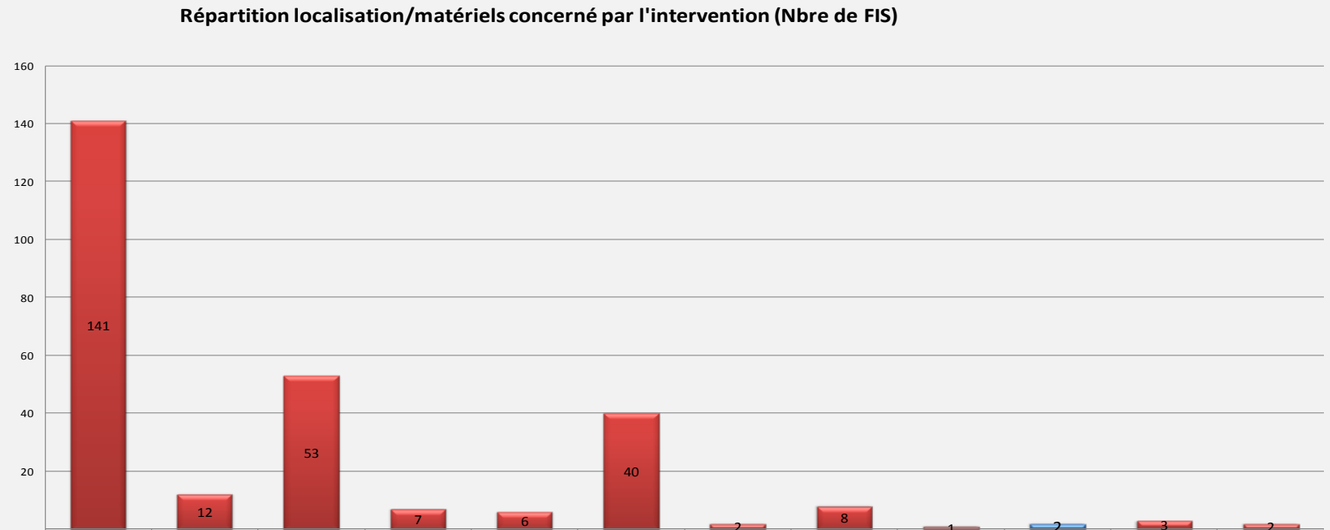
Répartition mensuelle des interventions



Détails des interventions par codes DI



Détails causes et localisations pannes



	Autres	Armoire electrique	Ballon, preparateur ECS	Robinetterie, tuyauterie	Echangeur	Regulation, servomoteur	Pompe	Chaudiere	Ventilation /VMC	Corps de chauffe, radiateur	Stockage/ preparation fuel	Expansion
Reseaux												
Batiment, parties communes												
Local technique	141	12	53	7	6	40	2	8	1		3	2
Appartements, bureaux, locaux chauffes										2		

dalkia GROUPE EDF

m) Travaux de Gros Entretien et de Renouvellement

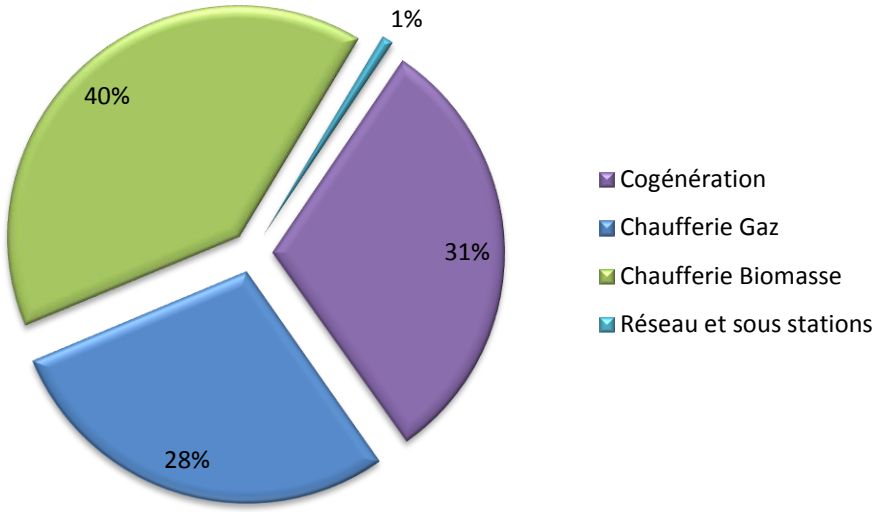
- **Etat du Compte GER du 01/07/2019 au 30/06/2020**
  (Montant des recettes au 30/04/2020)

EXERCICE	RECETTES € H.T	DEPENSES € H.T	SOLDE € H.T. PRECEDENT	SOLDE € H.T. CUMULE
2012/2013	157 000,00 €	325 819,09 €	0,00 €	-168 819,09 €
2013/2014	157 120,97 €	142 157,84 €	-168 819,09 €	-153 855,96 €
2014/2015	159 781,79 €	205 554,00 €	-153 855,96 €	-199 628,17 €
2015/2016	199 604,71 €	273 816,09 €	-199 628,17 €	-273 839,55 €
2016/2017	214 364,02 €	205 389,67 €	-273 839,55 €	-264 865,20 €
2017/2018	227 837,92 €	164 847,72 €	-264 865,20 €	-201 875,00 €
2018/2019	236 053,95 €	222 876,31 €	-264 865,20 €	-251 687,56 €
2019/2020	200 821,50 €	210 470,49 €	-251 687,56 €	-261 336,55 €

- **Répartition des travaux réalisés :**

Répartition des travaux réalisés	
Cogénération	64 786,57 €
Chaufferie Gaz	59 967,71 €
Chaufferie Biomasse	84 011,21 €
Réseau et sous stations	1 705,00 €
Total	**210 470,49 €**

Répartition des travaux réalisés



- **Travaux sur le réseau et les sous-stations :**

CODE GX	CODE H	TRAVAUX	FOURNISSEURS	MONTANT HT
GT0601850W	HY5LIGW	MODIFICATION REGULATION PRIMAIRE CHAUFFAGE OC1+ ARPEGE	DANFOSS SPAGNOLI	1 705,00 €
TOTAL				1 705,00 €

- **Travaux sur la cogénération :**

CODE GX	CODE H	TRAVAUX	FOURNISSEURS	MONTANT HT
GT0492623Z	HY4VR6J	ENTRETIEN COMPRESSEURS GAZ COGENERATION	AIR ENERGIE	10 084,75 €
GT0510692G	HY500EY	RÉFECTION INTRODUCTEURS ET EXTRACTION LOCAL COGENERATION	ABM	6 259,00 €
GT0581453S	HY5GFAS	Remise en état extracteur n°2 Local Cogé	ABM	2 112,00 €
GT0628327H	HY5SYHA	REMPLACEMENT DES DEUX AFTERCOOL SUR LES DEUX MOTEURS DE COGÉNÉRATION	PONTICELLI FRERES CLARKE ENERGY	43 980,12 €
GT0644590N	HY5XAWA	RÉFECTION GARNITURE POMPE N2 BT COGÉNÉRATION	ABM	2 350,70 €
TOTAL				64 786,57 €

- **Travaux sur la chaufferie Biomasse:**

CODE GX	CODE H	TRAVAUX	FOURNISSEURS	MONTANT HT
GT0498750L	HY4X9VN	ETUDE HYDRAULIQUE RÉSEAU EU Chaufferie biomasse	INTEGRALE ENVIRONNEMENT	19 503,00 €
GT0542697B	HY571UD	Biomasse trémie filtre P200 + trappes inox sortie fumées	COMPTE R	5 025,49 €
GT0580301H	HY5G9AF	FOURNITURE +REMPLACEMENT VIS CENDRES P400	COMPTE R	3 649,53 €
GT0583979M	HY5GZWZ	FOURNITURE ET REMPLACEMENT CHAÎNE CONVOYEUR P 400 BIOMASSE	COMPTE R	35 402,24 €
GT0631846G	HY5TX5P	MOTEUR PRÉCHAUFFAGE FILTRE A MANCHES P200	TECFIDIS	1 100,00 €
GT0639539Z	HY5VV5B	REMISE EN ETAT VENTILATEUR / EXTRACTEUR / MOTEUR FUMÉES P400	ABM	8 019,00 €
GT0599576L	HY5KSEZ	P400 PIÈCES DETACHEES	COMPTE R	3 705,00 €
GT0598727X	HY5KIBF	CRÉATION PORTIQUE DE MANUTENTION	EDS	3 112,56 €
GT0642755D	HY5WTIA	BIOMASSE POMPE INJECTION TRAITEMENT RÉSEAU	BWT	1 173,15 €
GT0647972G	HY5Y3NH	BAIE ANALYSE PIÈCES 2ème VISITE	SOLSTICE	1 847,25 €
GT0648435H	HY5Y8WZ	REMISE EN ETAT TRAPPES POUSSOIR + DEPOUSSIEREUR	EDS	1 474,00 €
TOTAL				84 011,21 €

- **Travaux sur la chaufferie Gaz:**

CODE GX	CODE H	TRAVAUX	FOURNISSEURS	MONTANT HT
GT0548578J	HY58AWN	REMISE EN ETAT BRULEUR + RÉGULATEUR CHAUDIERE G4	WEISHAUPT	1 774,27 €
GT0581243D	HY5GE1D	REMPLACEMENT DE LA GTC CHAUFFERIE GAZ	C4E	54 460,48 €
GT0605861D	HY5MOIX	CHAUFFERIE GAZ POSTE DE COMPTAGE CHALEUR	KAMSTRUP	2 156,76 €
GT0648428A	HY5Y8TW	POMPE RELEVAGE CHAUFFERIE GAZ	CGR	1 576,20 €
TOTAL				59 967,71 €

- **Travaux prévus pour la saison 2020-2021**

- Remplacement d'un brûleur gaz

enerlay

a. Contrôles réglementaires réalisés au cours de l'exercice

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : Equipements sous pression**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Equipements sous pression																				
CH6 (vapeur)	ESP - Générateur STEIN_F3615 (16bars / 1998)	ESP - inspection	2	APAVE/AG CONSULTING	27/07/2018	26/07/2020														
CH6 (vapeur)	ESP - Générateur STEIN_F3615 (16bars / 1998)	ESP - requalification	10	BUREAU VERITAS	04/10/2019	01/10/2029														
CH6 (vapeur)	ESP - 2 Soupapes H+VALVES N°58422 & 58421	ESP - Contrôle	1	AFMR	15/09/2020	15/09/2021														
CH6 (vapeur)	2 Soupapes H+VALVES N°58422 & 58421 -	ESP - requalification	10	APAVE	04/10/2019	01/10/2029				X										
CH7 (vapeur) C044390	ESP - Générateur BOSCH n°116919 (16bars /2013)	ESP - inspection périodique yc soupapes	2	APAVE/AG CONSULTING	30/11/2018	29/11/2020														
CH7 (vapeur) C044390	ESP - Générateur BOSCH n°116919 (16bars /2013)	ESP - requalification	10	APAVE	16/04/2014	13/04/2024														
CH7 (vapeur)	1 Soupapes -ARI 25.902 - 16 BARS contrôle de l'état des éléments	ESP - Contrôle	1	AFMR	15/09/2020	15/09/2021														
CH7 (vapeur)	1 Soupapes -ARI 25.902 - 16 BARS + retarage des soupapes	ESP - requalification	10	APAVE	16/04/2014	13/04/2024														
CH3	3 Soupapes contrôle de l'état des éléments	ESP - Contrôle	1	AFMR	15/09/2020	15/09/2021														
CH4	2 Soupapes contrôle de l'état des éléments	ESP - Contrôle	1	AFMR	15/09/2020	15/09/2021														
CH5	3 Soupapes contrôle de l'état des éléments	ESP - Contrôle	1	AFMR	15/09/2020	15/09/2021														
GAZ	Compresseur d'air - Maintenance annuelle	ESP - Maintenance	1	GED	03/10/2019	02/10/2020				X										
COGE	Compresseur d'air - Maintenance annuelle	ESP - Maintenance	1	AIR ENERGIE	31/08/2020	31/08/2021				X										

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : Générateurs et Air**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Générateurs																				
CH3 CH5	Maintenance brûleurs : G3, G5	maintenance	1	COMETI	05/12/2018	05/12/2019														Demande de devis en cours
CH4	Maintenance brûleurs : G4 (WEISHAUPT)	maintenance	1	WEISHAUPT	14/10/2019	13/10/2020				X										
CH3 CH4 CH5	Contrôle de combustion : G3, G4, G5	contrôle	0,25	DALKIA	livret de chaufferie	SO														
CH7 et CH6 (vapeur)	Maintenance brûleurs : G6, G7	maintenance	1	DALKIA	04/10/2019	03/10/2020				X										
Cogé	Nettoyage échangeur	nettoyage échangeur	1	CTP ENVIRONNEME	17/04/2019	16/04/2020													15/09/2020	
chaufferie +vapeur	Ramonage G3	ramonage	1	ABR	23/10/2019	22/10/2020				X										
chaufferie +vapeur	Ramonage G4	ramonage	1	ABR	24/10/2019	23/10/2020				X										
chaufferie +vapeur	Ramonage G5	ramonage	1	ABR	25/10/2019	24/10/2020				X										
chaufferie +vapeur	Ramonage G6	ramonage	1	ABR	28/10/2019	27/10/2020				X										
chaufferie +vapeur	Ramonage G7	ramonage	1	ABR	29/10/2019	28/10/2020				X										
Air																				
chaufferie +vapeur	ICPE 2910 Enregistrement - rejets atmosphériques	rejets atmosphériques	1	KALIAIR	19/12/2019	18/12/2020						X								
Cogé	ICPE 2910 Enregistrement - rejets atmosphériques : COGE	rejets atmosphériques	1	KALIAIR	16/12/2019	15/12/2020						X								
chaufferie +vapeur+cogé	Déclaration annuelle QUOTAS CO2 - GEREP - DRIEE	GEREP	1	DALKIA	28/02/2020	27/02/2021								X						

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies GAZ & Cogénération & Sous stations : Electricité**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Electricité																				
chaufferie +vapeur+cogé	ELEC - Installation électrique (BT + HT) Code du travail	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	26/05/2020	26/05/2021											X			
chaufferie +vapeur	ELEC - Installation électrique - Q18	ELEC - vérification Q18	1	BUREAU VERITAS	26/05/2020	26/05/2021											X			
Poste HT	Vérification maintenance électrique (annuel : manœuvre des cellules, triennal : maintenance complète)	ELEC - maintenance	1	CIMES	17/07/2018	17/07/2019													11/08/2020	
chaufferie + vapeur	ELEC - Installation électrique - Thermographie infrarouge	ELEC - thermographie	2	CIMES	20/03/2019	19/03/2021														
cogé	ELEC - Installation électrique - Thermographie infrarouge	ELEC - thermographie	2	CIMES	20/03/2019	19/03/2021														
chaufferie +vapeur+cogé	ELEC - Signalisation de secours : signaux lumineux GYROPHARE	ELEC - vérification	1	C4E	29/07/2020	29/07/2021														
chaufferie +vapeur+cogé	ELEC - Signalisation de secours : signaux acoustiques, batteries	ELEC - vérification	1	C4E	29/07/2020	29/07/2021														
chaufferie +vapeur+cogé	ELEC - Signalisation de secours : nbr BAES ATEX + nbre BAES non ATEX	ELEC - vérification	0,5	SICLI	05/09/2019	05/03/2020			X											
S/ST N° Blanchisserie	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST FF4	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°7_FF3	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°6_FF2	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°5_FF1	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°21_Centre secours	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°20_FTM	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°09_Maternelle BEETHOVEN	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST F CLOS BUZOT SAINT LEGER	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	APAVE	17/10/2019	16/10/2020				X										
S/ST LYCEE INTERNATIONAL	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	APAVE	16/10/2019	15/10/2020				X										
S/ST N°08_Ecole primaire Curie (ex viaduc)	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°16_HOTEL DES IMPOTS	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°02_CENTRE COMMERCIAL DALLE DU BEL AIR	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°15_CES 900 (HAUT GRILLET)	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies GAZ & Cogénération & Sous stations : Electricité (SUITE)**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Electricité																				
S/ST N°10_LYCEE LEONARD DE VINCI	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°18_COSOM	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°22_CRECHE BERLIOZ	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°03_RPA BERLIOZ	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°17_HALTE GARDERIE	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°04_SO1 FORET	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°01_ARPEGE	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°14_OC4	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°13_OC3	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°12_OC2	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°11_OC1	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST N°27_Les LAVANDIERES	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	APAVE	16/10/2019	15/10/2020				X										
VILLAGE HENNEMONT VH01, VH 1A, VH1B, VH2, VH04, VH5, VH6, VH7, VH08, VH10	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST - lot A2 LP39 log	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST - lot A2 LP40 res etudiante	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST - EHPAD + CRECHE	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST - LP 41 SO GREEN	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST - PASSY	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST - X BLUE	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST - EHPAD PARC DES DAMES	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST - LP38 BERLIOZ	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			
S/ST - IUFM	ELEC - Installation électrique	ELEC - vérification	1	BUREAU VERITAS	12/05/2020	12/05/2021											X			

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : FOUDRE**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Foudre																				
chaufferie +vapeur+cogé	Analyse Risque Foudre	analyse risque foudre	Une fois uniquement	QUALIFOUDRE	23/10/2014	SO														
chaufferie +vapeur+cogé	Etude technique de foudre	étude technique foudre		QUALIFOUDRE	23/10/2014	SO														
chaufferie +vapeur+cogé	Mise en conformité suite à l'ARF	analyse risque foudre				SO														
chaufferie +vapeur+cogé+bio	ELEC - ICPE - paratonnerres-contrôle visuel	contrôle	2	APAVE	08/10/2015	07/10/2017													17/11/2020	
chaufferie +vapeur+cogé+bio	ELEC - ICPE - paratonnerres-contrôle complet	contrôle	2	BUREAU VERITAS	23/06/2020	23/06/2022												X		

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : SURVEILLANCE de l'EAU**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Eau																				
chaufferie +vapeur+cogé	ICPE 2910 Enregistrement - rejets eaux usées	rejets eaux	1	APAVE	29/01/2020	28/01/2021							X							
chaufferie +vapeur+cogé	Essai et maintenance vanne de barrage	Essai et Maintenance	1	DALKIA	11/12/2019	10/12/2020						X								
chaufferie +vapeur+cogé	Disconnecteur	Vérification	1	BUREAU VERITAS	31/07/2020	31/07/2021														
séparateur	Séparateur hydrocarbure	Vidange et nettoyage	1	SVR	04/02/2020	03/02/2021								X						

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : Sécurité des installations**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Sécurité des installations																				
chaufferie +vapeur+cogé	INCENDIE / EXPLOSION - 26 extincteurs	Vérification	1	SICLI	29/10/2020	28/10/2021														
Local Traitement d'eau + adou	INCENDIE / EXPLOSION - 2 extincteurs Douche	Vérification	1	SICLI	05/09/2019	04/09/2020			X											
Local Traitement d'eau + adou	Rince oeil	Vérification	0,12	DALKIA	26/08/2019	24/09/2019		X												
ICPE	INCENDIE / EXPLOSION - 1 Poteau incendie sur ICPE	Vérification	1	SICLI	28/10/2020	27/10/2021														
ICPE	INCENDIE / EXPLOSION - 2 Poteaux incendie sur domaine public	Vérification	1	so																
Bureau + chaufferie	1 coffret CO2 - treuil pneumatique - lanternaux - Désenfumage	Vérification	1	FABRECREA	01/09/2020	31/08/2021														
chaufferie +vapeur	Centrale ESSER - Détection incendie	détection incendie	0,5	DMAE	29/07/2020	27/01/2021														
cogé	Centrale SIEMENS - Détection incendie	détection incendie	0,5	C4E	29/07/2020	27/01/2021														
chaufferie à gaz+vapeur	Centrale OLDHAM MX 52 - Detection gaz	détection gaz	0,5	DMAE	07/05/2019	05/11/2019														
cogé	Centrale MSA GASGARD XL - Detection gaz	détection gaz	0,5	C4E	29/07/2020	27/01/2021														
chaufferie vapeur	2d Autocontrôle - Générateur en fonctionnement - vérification chaîne de coupure	Vérification	1	APAVE	04/10/2019	03/10/2020				X										
chaufferie +vapeur+cogé	contrôle Etanchéité tuyauterie gaz	contrôle étanchéité	1	DALKIA	22/11/2019	21/11/2020					X									
Chaufferie	Portail automatiques entrée/sortie	contrôle	0,5	BUREAU VERITAS AMA	05/06/2020	04/12/2020														

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : Niveau sonore**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Bruit																				
chaufferie à gaz+vapeur+cogé	Bruit ICPE en limite de propriété/exterieur	Vérification	Une fois à la demande de la DRIEE (AP)	BUREAU VERITAS	31/03/2010 25/03/2012 07/03/2013 5/11/13	SO														

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : Compteurs**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Compteurs																				
Chaufferie gaz	COMPTEURS volumiques de gaz	Compteur : Vérification	1	KAMSTRUP	07/02/2019	07/02/2020														
cogé	COMPTEURS volumiques de gaz équipement de conversion gaz: CORUS MID ITRON compteur FLUXI 2150 G1000 ACTARIS 2003 série N° : 203004995)	Compteur : Vérification	1	ITRON	27/01/2020	26/01/2021														
Cogé	Compteurs GAZ - Dépose pour prime EP	Compteur : Vérification	5		07/02/2019	06/02/2024														
H_COGE_GENERAL	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification	1	KAMSTRUP	16/01/2020	15/01/2021														
H_COGE_GENERAL	COMPTEURS d'énergie thermique - Dépose pour prime EP	Compteur : Vérification	5	KAMSTRUP	07/02/2019	06/02/2024														
VAPEUR	COMPTEUR Vapeur	Compteur : Vérification	1	METRA	09/09/2020	09/09/2021														
H_S/St°_Lycée technique VINCI	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	16/12/2019															
Foyer Travailleur Migrants (FTM)	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	16/12/2019															
Lycée International - Agora	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification	1	KAMSTRUP	27/02/2020	26/02/2021														
EP2 Ecole primaire Curie	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	05/02/2019															

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : Compteurs (suite)**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Compteurs																				
ECOLE MATERNELLE 2 BEETHOVEN	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	23/10/2019															
HOTEL IMPOTS	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
CES 900	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	23/10/2019															
COSOM	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
CRECHE BERLIOZ	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
RPA	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	16/12/2019															
Blanchisserie	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	05/02/2019															
Centre de secours caserne pompier	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	16/12/2019															
FF3	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
FF2	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
FF1	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
Halte garderie	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
S01	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
TE2 ARPEGE	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	23/10/2019															
OC4	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
OC3	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
OC2	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	18/10/2019															
OC1	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	05/02/2019															
Gymnase des lavandières Cpt CH et ECS	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	05/02/2019															
SST IX-BLUE	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	23/10/2019															
SST Lot C - SOGREEN	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	23/10/2019															
SST LP39 178 LOGEMENTS	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	23/10/2019															
SST LP40 215 RES ETUDIANTE	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	23/10/2019															
SST Village d'Hennemont	COMPTEURS d'énergie thermique classe 1 en service	Compteur : Vérification		KAMSTRUP	05/02/19 23/10/19															

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : Sécurité et moyens de levage :**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Sécurité - Moyen de levage																				
cogé	Palan non fixe + rail fixe	Epreuve	1	APAVE	13/04/2018	13/04/2019														Le contrôle périodique a été réalisé en 2020, le contrôle d'épreuve sera réalisé en 2021
cogé	Palan non fixe + rail fixe	Inspection périodique	1	BUREAU VERITAS	05/06/2020	05/06/2021												X		
cogé	Potence	Vérification	1	BUREAU VERITAS	05/06/2020	05/06/2021												X		

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : LOCAL TGBT**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Local TGBT																				
TGBT	Analyse d'huile	ANALYSE	Hebdomadaire	CIMES		SO														
TGBT	Analyse d'huile	ANALYSE	Hebdomadaire	CIMES		SO														
TGBT	Analyse d'huile	ANALYSE	Hebdomadaire	CIMES		SO														

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies GAZ & Cogénération : CUVES**

Installation	Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	juil.-19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Cuves																				
CUVE FOD	Réservoir - **Cuve FOD**	essai d'étanchéité et de résistance	A la mise en service			SO														
CUVE FOD	Réservoir - **Cuve FOD**	essai d'étanchéité et de résistance	Après réparation	SMF	19/04/2013	SO														
CUVE FOD	**Canalisations FOD existantes non conformes aux nouvelles dispositions (double enveloppe ou équivalent)**	Contrôle d'étanchéité	10	SMF	19/04/2013	17/04/2023														
CUVE FOD	Réservoir et tuyauterie - CUVE FOD (double enveloppe)- test du fonctionnement des alarmes	contrôle et test du système de détection de fuites	5	SMF	24/07/2018	23/07/2023														
CUVE FOD	Réservoir et tuyauterie - **CUVE FOD (double enveloppe)**	test du fonctionnement des alarmes	1	DALKIA	24/07/2018	24/07/2019													17/11/2020	
CUVE huile	Réservoir et tuyauterie - **CUVE huile (double enveloppe)**	contrôle et test du système de détection de fuites	5	SMF	10/06/2014	09/06/2019														Commande en cours
CUVE huile	Réservoir et tuyauterie - **CUVE huile (double enveloppe)**	test du fonctionnement des alarmes	1	DALKIA	04/07/2016	04/07/2017														Commande en cours

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies BIOMASSE :**

Installation/Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	01/07/19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Equipements sous pression																			
Compresseurs air n°1	Maintenance	1	GED	16/04/19	15/04/2020													05/08/2020	
Compresseurs air n°1	Inspection périodique	4	APAVE	10/05/16	09/05/2020														Prévu en 2021
Compresseurs air n°1	Requalification périodique	10	APAVE	10/05/16	08/05/2026														
Compresseurs air n°2	Maintenance	1	GED	16/04/19	15/04/2020													05/08/2020	
Compresseurs air n°2	Inspection périodique	4	APAVE	10/05/16	09/05/2020														Prévu en 2021
Compresseurs air n°2	Requalification périodique	10	APAVE	10/05/16	08/05/2026														
Générateurs																			
G1 + G2	Contrôle du rendement	1	DALKIA															22/10/2020	
P200	Ramonage	0,3	CTP ENVIRONNEME	07/10/20	24/01/2021														
P400	Ramonage		ABR	20/11/18	09/03/2019													08/06/2020	
Air																			
ICPE 2910A Déclaration Rejets atmosphériques	rejets atmosphériques	2	KALIAIR	29/01/2020	28/01/2022							X							
Baie d'analyse	BAIE D'ANALYSE - SOLSTICE	0,5	SOLSTICE	07/05/2019	05/11/2019													08/10/2020	
Baie d'analyse	QAL 1		SOLSTICE		31/03/2019														Attente retour fournisseur pour certificat
Baie d'analyse	QAL2 : G1 et G2	5	KALIAIR / SOLSTICE	31/01/2020	29/01/2025							X							
Baie d'analyse	AST : G1 et G2	1	APAVE	01/01/2016	31/12/2016														Prévu en 2021 car la QAL2 a été réalisée en 2020
Baie d'analyse	QAL 3		SOLSTICE															08/10/2020	
Electricité																			
Electricité	Electricité - Installations électriques BT + HT - Inspection périodique	1	BUREAU VERITAS	27/05/20	27/05/2021											X			
Electricité	**Electricité - Q18**	**1**	BUREAU VERITAS	27/05/20	27/05/2021											X			
Electricité	ELEC - Installation électrique (Haute Tension) - Maintenance TGBT	1	CIMES	17/07/18	17/07/2019														
Electricité	Thermographie - Inspection périodique	2	CIMES	20/03/19	19/03/2021														
Incendie	ELEC - Signalisation de secours - signaux acoustiques + visuels	1	DALKIA															24/11/2020	
Biomasse	ELEC - Signalisation de secours : nbr BAES ATEX + nbre BAES non ATEX	0,5	SICLI	10/01/20	10/07/2020							X							

dalkia GROUPE EDF

enerlay

- **Chaufferies BIOMASSE (SUITE):**

Installation/Equipement	Type de contrôle	Périodicité (en année)	Organisme de contrôle	Dernier contrôle	Prochain contrôle	01/07/19	août-19	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	Date de Prévision	Observations
Sécurité des installations																			
Incendie	Extincteurs		SICLI	05/09/2019	04/09/2020			X											
Incendie	RIA	1	SICLI	30/07/2019	29/07/2020	X													
Incendie	Désenfumage	1	FABRIQUEA	01/09/2020	01/09/2021														
Incendie	Détection Incendie DEF	0,5	C4E	29/07/2020	27/01/2021														
Portail	Portail automatiques entrée/sortie - Contrôle	0,5	BUREAU VERITAS	05/06/2020	04/12/2020												X		
Foudre																			
Foudre	ELEC - ICPE - **paratonnerres- contrôle visuel**	2	APAVE	12/04/16	12/04/2018													24/11/2020	
	ELEC - ICPE - **paratonnerres- contrôle complet**	2	BUREAU VERITAS	23/06/20	23/06/2022												X		
Eau																			
Rejets	ICPE 2910 A - Déclaration- rejets aqueux	3	APAVE	29/01/2020	28/01/2021							X							
chaufferie	Disconnecteur - Vérification	1	BUREAU VERITAS	31/07/2020	31/0°7/2021														
chaufferie	Séparateur hydrocarubre - Vérification	1	SVR	12/08/2019	11/08/2020		X												
Sécurité - Moyen de levage																			
Palans	Palans et rails - Inspection périodique	1	APAVE	16/09/2019	15/09/2020			X											
Monte-charge	Monte-charge - Inspection périodique	1	BUREAU VERITAS	05/06/2020	05/06/2021												X		
Monte-charge	Monte-charge - Entretien	1	APAVE	01/10/2018	01/10/2019														
Potence	1 Potence métallique / CMU: 50 kg - Inspection	1	APAVE	16/09/2019	15/09/2020			X											
Gerbeur électrique	Chariot de manutention électrique - gerbeur - Contrôle	1	APAVE	05/06/2020	05/06/2021												X		
Transpalette électrique non gerbeur LIFTER GS PREMIUM N° HLI0662272	Vérification périodique	1	BUREAU VERITAS	05/06/2020	05/06/2021												X		
Bruit																			
Bruit	Bruit ICPE en limite de propriété/exterieur	à la mise en service (dans les 12 mois) puis à la demande de la DRIEE	KALIES	09/12/2015	SO														
Divers																			
Contrôle	Contrôle périodique décennale - Vérification des installations (10 ans car ISO 14001)	10	BUREAU VERITAS	06/08/2020	04/08/2030														

dalkia GROUPE EDF

II. COMPTE RENDU FINANCIER

enerlay

a) Ventes R1 & R2

Numéro du compteur	Libellé compteur	*Libellé contrat*	*Puissance*	*Saison 2019-2020*				R1	R1	R2	R2	Total	
				Conso chauffage MWh	*Conso ECS m3*	*Conso ECS Mwh*	*Total MWh*	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC
33 et 38	OC 4	*RESIDENCE LES HAUTS GRILLETS*	*2060*	*1834*	*8208*	*862*	*2696*	*77 446,21 €*	*81 705,75 €*	*119 733,90 €*	*126 319,26 €*	*197 180,11 €*	*208 025,02 €*
61 et 71	F.T.M.	*FOYER ADOMA*	*960*	*293*	*7588*	*797*	*1090*	*30 628,84 €*	*32 313,43 €*	*55 798,34 €*	*58 867,25 €*	*86 427,18 €*	*91 180,67 €*
41 et 70	C.E.S. 900	*COLLEGE LES HAUTS GRILLETS*	*460*	*421*	*289*	*30*	*451*	*13 286,17 €*	*14 016,91 €*	*26 736,73 €*	*28 207,25 €*	*40 022,90 €*	*42 224,16 €*
47 et 55	CENTRE DE SECOURS	*CENTRE DE SECOURS*	*470*	*490*	*402*	*42*	*532*	*15 576,59 €*	*16 433,30 €*	*27 317,95 €*	*28 820,44 €*	*42 894,54 €*	*45 253,74 €*
75	CH. BLANCHISSERIE	*BLANCHISSERIE*	*310*	*189*	*0*	*0*	*189*	*5 606,90 €*	*5 915,28 €*	*18 018,23 €*	*19 009,23 €*	*23 625,13 €*	*24 924,51 €*
36	IMPÔTS	*ST GERMAIN EN LAYE*	*230*	*353*	*0*	*0*	*353*	*10 299,40 €*	*10 865,87 €*	*13 368,33 €*	*14 103,59 €*	*23 667,73 €*	*24 969,46 €*
48 et 50	RPA	*RPA H BERLIOZ*	*520*	*613*	*1205*	*127*	*740*	*21 126,11 €*	*22 288,05 €*	*30 224,14 €*	*31 886,47 €*	*51 350,25 €*	*54 174,51 €*
10 et 14	S01 SENNES	*RESIDENCE LES FORETS*	*1260*	*1236*	*3963*	*416*	*1652*	*47 493,68 €*	*50 105,83 €*	*73 235,33 €*	*77 263,27 €*	*120 729,01 €*	*127 369,11 €*
27 et 31	ARPEGE	*RESIDENCE ARPEGE*	*3060*	*3130*	*10315*	*1083*	*4213*	*120 580,17 €*	*127 212,08 €*	*177 857,19 €*	*187 639,34 €*	*298 437,36 €*	*314 851,41 €*
32 et 35	OC 2	*RESIDENCE BEETHOVEN*	*1350*	*1107*	*6612*	*694*	*1801*	*51 614,09 €*	*54 452,86 €*	*78 466,39 €*	*82 782,04 €*	*130 080,48 €*	*137 234,91 €*
29 et 30	OC 3	*RESIDENCE MOZART*	*680*	*313*	*2746*	*288*	*601*	*17 103,03 €*	*18 043,70 €*	*39 523,83 €*	*41 697,64 €*	*56 626,86 €*	*59 741,34 €*
28 et 37	OC 1	*RESIDENCE LES GERBOISES*	*1290*	*1571*	*4089*	*429*	*2000*	*57 690,03 €*	*60 862,98 €*	*74 979,05 €*	*79 102,90 €*	*132 669,08 €*	*139 965,88 €*
12 et 6	FF1	*I3F BEL AIR 1*	*2820*	*1786*	*15375*	*1614*	*3400*	*96 865,97 €*	*102 193,60 €*	*163 907,59 €*	*172 922,51 €*	*260 773,56 €*	*275 116,11 €*
9 et 13	FF2	*I3F BEL AIR 2*	*800*	*586*	*3288*	*345*	*931*	*26 722,50 €*	*28 192,24 €*	*46 498,60 €*	*49 056,02 €*	*73 221,10 €*	*77 248,26 €*
8 et 16	FF3	*I3F BEL AIR 3*	*490*	*407*	*2155*	*226*	*633*	*18 198,07 €*	*19 198,96 €*	*28 480,39 €*	*30 046,81 €*	*46 678,46 €*	*49 245,78 €*
52 et 59	COSOM	*GYMNASE DE LA COLLINE*	*260*	*299*	*28*	*3*	*302*	*8 880,65 €*	*9 369,09 €*	*15 112,08 €*	*15 943,24 €*	*23 992,73 €*	*25 312,33 €*
1 et 60	FRONTENAC	*MATERNELLE FRONTENAC*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0,00 €*	*0,00 €*	*0,00 €*	*0,00 €*	*0,00 €*	*0,00 €*
2 et 11	BEETHOVEN C. FRANCK	*MATERNELLE C FRANCK*	*100*	*104*	*101*	*11*	*115*	*3 391,98 €*	*3 578,54 €*	*5 812,32 €*	*6 132,00 €*	*9 204,30 €*	*9 710,54 €*
49 et 51	GS MARIE CURIE EX VIADUC	GS MARIE CURIE	*499*	*208*	*174*	*18*	*226*	*6 742,15 €*	*7 112,97 €*	*29 003,53 €*	*30 598,72 €*	*35 745,68 €*	*37 711,69 €*
57 et 58	GARDERIE	*PMI F LISZT*	*40*	*22*	*26*	*3*	*25*	*739,59 €*	*780,27 €*	*2 324,92 €*	*2 452,79 €*	*3 064,51 €*	*3 233,06 €*
53 et 54	CRECHE BERLIOZ	*RESEAU - CRECHE BERLIOZ*	*70*	*60*	*94*	*10*	*70*	*2 075,62 €*	*2 189,78 €*	*4 068,60 €*	*4 292,37 €*	*6 144,22 €*	*6 482,15 €*
94 et 93	LAVANDIERES	*GYMNASE LAVANDIERES*	*400*	*317*	*333*	*35*	*352*	*10 330,17 €*	*10 898,33 €*	*23 249,29 €*	*24 528,00 €*	*33 579,46 €*	*35 426,33 €*
159	SST 15	*DALLE DU BEL AIR*	*200*	*124*	*0*	*0*	*124*	*3 552,95 €*	*3 748,36 €*	*11 624,66 €*	*12 264,02 €*	*15 177,61 €*	*16 012,38 €*
137 & 136	SS/ST VH01	*VILLAGE D' HENNEMONT*	*422*	*366*	*946*	*99*	*465*	*13 512,30 €*	*14 255,48 €*	*24 528,08 €*	*25 877,12 €*	*38 040,38 €*	*40 132,60 €*
138 & 140	SS/ST VH02	*VILLAGE D' HENNEMONT*	*412*	*445*	*1362*	*143*	*588*	*17 106,34 €*	*18 047,19 €*	*23 946,81 €*	*25 263,88 €*	*41 053,15 €*	*43 311,07 €*
141 & 143	SS/ST VH03	*VILLAGE D' HENNEMONT*	*380*	*368*	*1489*	*156*	*524*	*15 209,72 €*	*16 046,25 €*	*22 086,83 €*	*23 301,61 €*	*37 296,55 €*	*39 347,86 €*
146 & 144	SS/ST VH04	*VILLAGE D' HENNEMONT*	*258*	*260*	*534*	*56*	*316*	*9 226,40 €*	*9 733,85 €*	*14 995,78 €*	*15 820,55 €*	*24 222,18 €*	*25 554,40 €*
147 & 149	SS/ST VH05	*VILLAGE D' HENNEMONT*	*258*	*229*	*849*	*89*	*318*	*9 182,27 €*	*9 687,29 €*	*14 995,78 €*	*15 820,55 €*	*24 178,05 €*	*25 507,84 €*
150 & 152	SS/ST VH06	*VILLAGE D' HENNEMONT*	*256*	*230*	*982*	*103*	*333*	*9 619,68 €*	*10 148,76 €*	*14 879,61 €*	*15 697,99 €*	*24 499,29 €*	*25 846,75 €*
155 & 153	SS/ST VH07	*VILLAGE D' HENNEMONT*	*358*	*355*	*1159*	*122*	*477*	*13 839,72 €*	*14 600,90 €*	*20 808,12 €*	*21 952,57 €*	*34 647,84 €*	*36 553,47 €*
156 & 158	SS/ST VH08	*VILLAGE D' HENNEMONT*	*348*	*325*	*832*	*87*	*412*	*12 083,94 €*	*12 748,56 €*	*20 226,87 €*	*21 339,35 €*	*32 310,81 €*	*34 087,90 €*
171	Nouveau L. de Vinci	*LYCEE L DE VINCI 2*	*800*	*1005*	*0*	*0*	*1005*	*29 733,34 €*	*31 368,67 €*	*46 498,60 €*	*49 056,02 €*	*76 231,94 €*	*80 424,70 €*
161	SS/ST Lycée International	*LYCEE INTERNATIONAL*	*1450*	*1430*	*0*	*0*	*1430*	*41 189,89 €*	*43 455,33 €*	*84 278,77 €*	*88 914,10 €*	*125 468,66 €*	*132 369,44 €*
165 &167	3F Saint Léger	*3F RUE ST LEGER*	*350*	*293*	*2854*	*300*	*593*	*16 987,10 €*	*17 921,39 €*	*20 343,19 €*	*21 462,07 €*	*37 330,29 €*	*39 383,46 €*
164	IXBLUE	*IX-BLUE*	*1450*	*1165*	*0*	*0*	*1165*	*33 790,10 €*	*35 648,56 €*	*84 278,77 €*	*88 914,10 €*	*118 068,87 €*	*124 562,66 €*
182	EHPAD	Lot A3 - EHPAD et Crèche	*400*	*482*	*0*	*0*	*482*	*13 889,17 €*	*14 653,07 €*	*23 249,29 €*	*24 528,00 €*	*37 138,46 €*	*39 181,08 €*
184	SS/ST LP39 Lgts Familiaux	*Lot A2 - 52 Logements Familiaux*	*178*	*294*	*0*	*0*	*294*	*8 461,36 €*	*8 926,73 €*	*10 345,92 €*	*10 914,95 €*	*18 807,28 €*	*19 841,68 €*
194	SS/ST LP40 Rés. Etudiants	*Lot A2 - Résidence Etudiante*	*215*	*225*	*0*	*0*	*225*	*6 461,55 €*	*6 816,94 €*	*12 496,45 €*	*13 183,75 €*	*18 958,00 €*	*20 000,69 €*
195&197	SS/ST LP41 ZAC PEREIRE LOT C	*Lot C - Résidence SO GREEN*	*550*	*397*	*2457*	*258*	*655*	*18 832,46 €*	*19 868,25 €*	*31 967,81 €*	*33 726,04 €*	*50 800,27 €*	*53 594,28 €*
198	GS PASSY	*Groupe Scolaire PASSY*	*300*	*312*	*0*	*0*	*312*	*9 298,29 €*	*9 809,70 €*	*17 436,96 €*	*18 395,99 €*	*26 735,25 €*	*28 205,69 €*
200	IUFM	IUFM SS/S 16Bis	*150*	*96*	*0*	*0*	*96*	*2 863,99 €*	*3 021,51 €*	*8 718,49 €*	*9 198,01 €*	*11 582,48 €*	*12 219,52 €*
205 & 206	SS/ST LP 38	SS/ST LP38 France HABITATION	*200*	*191*	*1085,7143*	*114*	*305*	*8 820,03 €*	*9 305,13 €*	*11 624,66 €*	*12 264,02 €*	*20 444,69 €*	*21 569,15 €*
210	**SS/ST AGORA**	**SS/ST AGORA**	***355***	*82*	*0*	*0*	*82*	*1 942,96 €*	*2 049,82 €*	*6 866,19 €*	*7 243,83 €*	*8 809,15 €*	*9 293,65 €*
	Totaux:		27 419	24 013	81 541	8 562	32 575	938 001,48 €	989 591,56 €	1 579 914,37 €	1 666 809,66 €	2 517 915,85 €	2 656 401,22 €

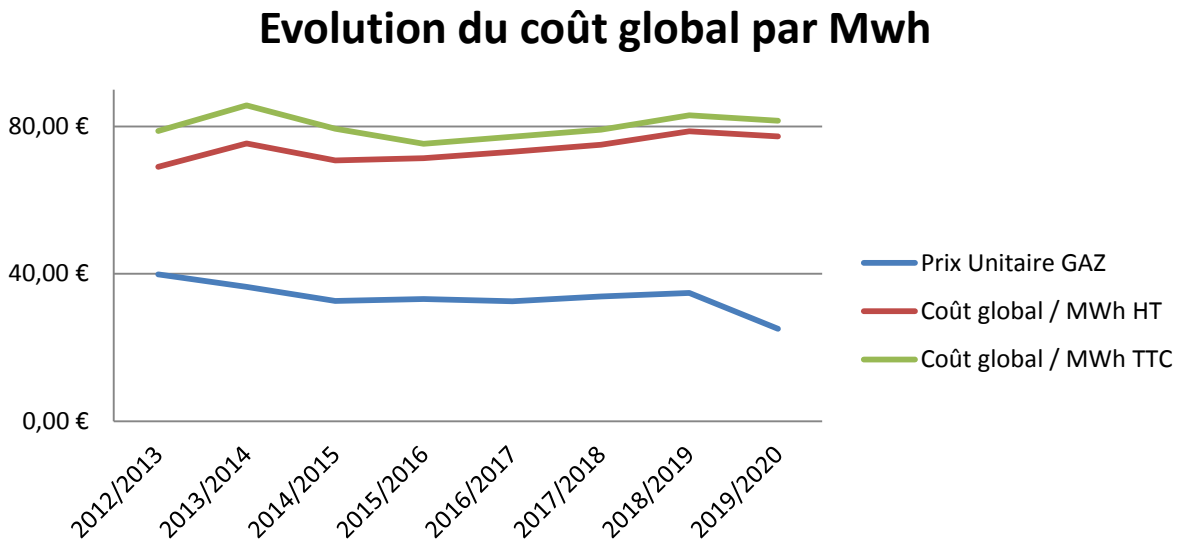
Coût global / MWh HT	77,30 €
Coût global / MWh TTC	81,55 €

dalkia GROUPE EDF

enerlay

b) Evolution du coût global par MWh:

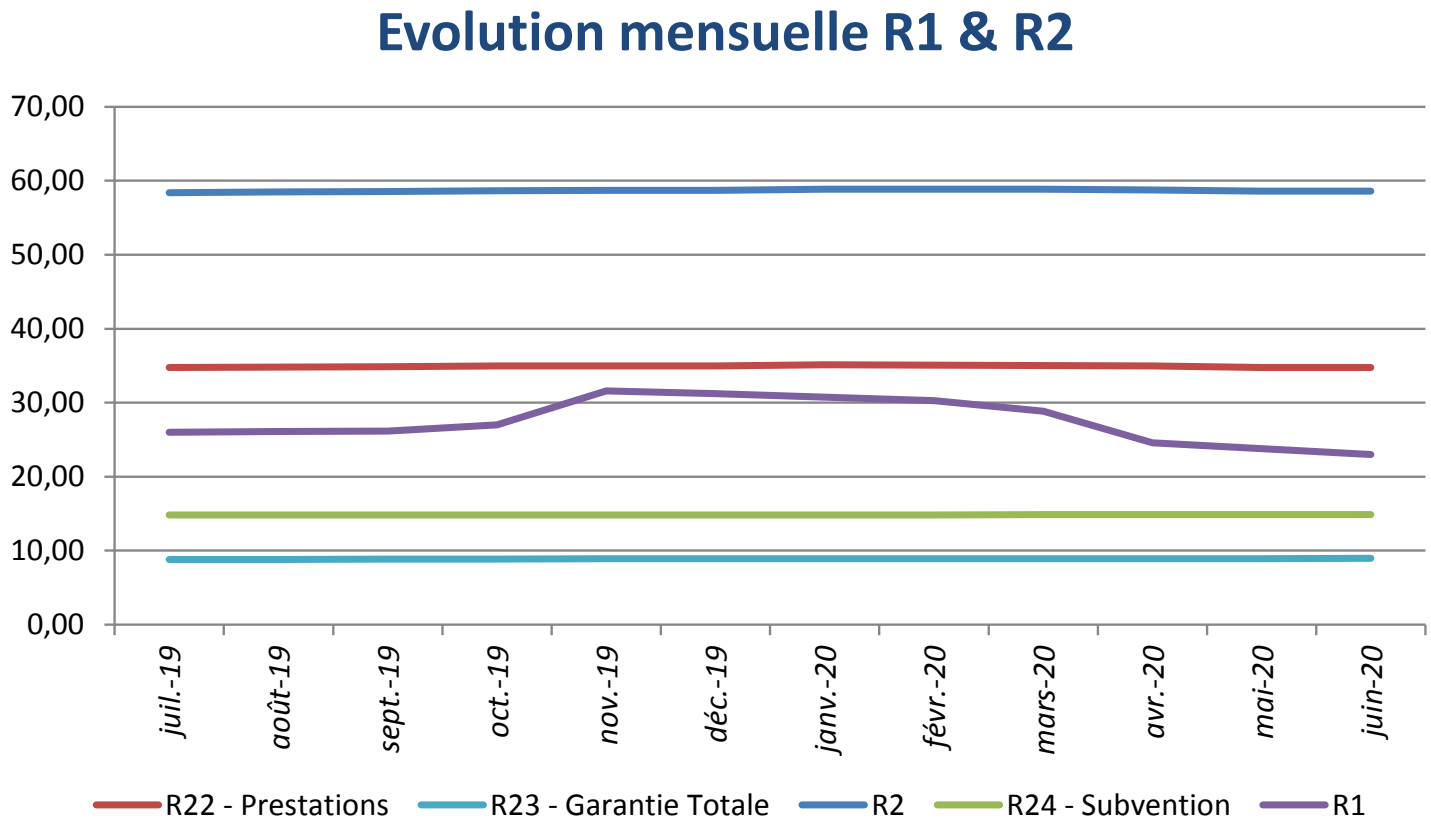
	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Prix Unitaire GAZ	39,88 €	36,46 €	32,61 €	33,18 €	32,52 €	33,90 €	34,80€	25,11€
Coût global / MWh HT	69,03 €	75,35 €	70,79 €	71,35 €	73,14 €	75,02 €	78,65€	77,30€
Coût global / MWh TTC	78,75 €	85,67 €	79,34 €	75,27 €	77,17 €	79,15 €	82,98€	81,55€



dalkia GROUPE EDF

c) Evolution mensuelle des composantes du R2

	R22 - Prestations			R23 - Garantie Totale			R24 - Subvention				R2	R1
	PU Base	PU mensuel	Evolution	PU Base	PU mensuel	Evolution	PU Base	PU Base Subvention	Evolution Subvention	PU mensuel	PU mensuel	PU mensuel
juil-19	30	34,75	1,158	8,1	8,80	1,087	18,860	-4,140	0,974	14,83	58,38	26,001
août-19	30	34,81	1,160	8,1	8,83	1,090	18,860	-4,140	0,974	14,83	58,47	26,100
sept-19	30	34,84	1,161	8,1	8,87	1,095	18,860	-4,140	0,974	14,83	58,54	26,177
oct-19	30	34,98	1,166	8,1	8,87	1,095	18,860	-4,140	0,977	14,81	58,66	26,980
nov-19	30	34,99	1,166	8,1	8,89	1,098	18,860	-4,140	0,977	14,81	58,70	31,600
déc-19	30	34,99	1,166	8,1	8,89	1,098	18,860	-4,140	0,977	14,81	58,70	31,222
janv-20	30	35,11	1,170	8,1	8,91	1,100	18,860	-4,140	0,977	14,81	58,83	30,768
févr-20	30	35,09	1,170	8,1	8,92	1,101	18,860	-4,140	0,969	14,85	58,85	30,254
mars-20	30	35,04	1,168	8,1	8,92	1,102	18,860	-4,140	0,965	14,87	58,83	28,875
avr-20	30	34,97	1,166	8,1	8,91	1,100	18,860	-4,140	0,965	14,87	58,74	24,568
mai-20	30	34,77	1,159	8,1	8,94	1,104	18,860	-4,140	0,965	14,87	58,58	23,782
juin-20	30	34,78	1,159	8,1	8,95	1,105	18,860	-4,140	0,965	14,87	58,59	22,984



enerlay

d) Compte d'exploitation 2019-2020 DSP Enerlay

En K€ HT	Saison 2012-2013	Saison 2013-2014	Saison 2014-2015	Saison 2015-2016	Saison 2016-2017	Saison 2017-2018	Saison 2018-2019	Saison 2019-2020
Part proportionnelle R1	**2 287**	**2 214**	**2 086**	**1 911**	**2 088**	**2 333**	**2 432**	**1 963**
dont Prestations thermiques	1 200	966	955	1 045	1 104	1 130	1 108	932
dont Production d'électricité COGENERATION	1 087	1 248	1 131	866	984	1 203	1 324	1 031
Part fixe R2 - éléments fixes	**1 146**	**1 060**	**1 168**	**2 118**	**1 728**	**1 976**	**2 017**	**2 018**
dont R2.2 Presations conduite et petit entretien	*646*	*594*	*609*	*776*	*830*	*896*	*932*	*947*
dont R2.3 Prestations gros entretien / renouvellement	*157*	*157*	*160*	*201*	*213*	*229*	*236*	*241*
dont Production d'électricité COGENERATION	*344*	*309*	*335*	*766*	*258*	*334*	*345*	*339*
dont R2.4 Financement - travaux			64	375	427	517	503	491
TOTAL PRODUITS NETS	**3 433**	**3 274**	**3 254**	**4 029**	**3 816**	**4 309**	**4 449**	**3 981**
Achat	**-2 289**	**-1 995**	**-1 793**	**-2 153**	**-2 176**	**-2 398**	**-2 492**	**-1 846**
- Energie	**-2 167**	**-1 940**	**-1 841**	**-2 141**	**-2 120**	**-2 326**	**-2 438**	**-1 775**
Gaz (yc TICGN)	-2 119	-1 907	-1 702	-1 608	-1 646	-1 791	-1 919	-1 156
Biomasse			-91	-455	-416	-474	-463	-551
FOD	-5	-1	0	0	0	0	0	0
Electricité	-43	-32	-48	-77	-59	-61	-56	-68
- Autres achats	**-123**	**-54**	**49**	**-12**	**-55**	**-72**	**-54**	**-71**
- Eau	-1	-43	-21	-12	-15	-28	-16	-18
- Produits de traitement	-4	-7	-5	-8	-19	-16	-13	-7
- Fournitures et entretien courant	-118	-22	-27	-33	-21	-28	-26	-46
- Remises fournisseurs		18	102	42	0	0	0	0
CO2			**-66**	**-40**	**-31**	**-89**	**-13**	**-57**
Achats quotas CO2			-62	-36	3	-86	-5	-52
Frais de gestion			-4	-3	-34	-3	-9	-5
Redevances	**-245**	**-228**	**-236**	**-281**	**-292**	**-306**	**-306**	**-298**
- Redevance d'occupation des sols	-245	-228	-236	-281	-292	-306	-306	-298
Sous traitance d'exploitation :	**-204**	**-186**	**-217**	**-255**	**-264**	**-299**	**-324**	**-380**
- Contrôles réglementaires	-22	-9	-23	-18	-13	-20	-10	-54
- Traitement d'eau	-1	-2	0	-2	-37	16	-9	-9
- Maintenance cogénération	-67	-165	-170	-161	-163	-187	-186	-176
- Autres sous-traitance	-114	-10	-24	-74	-51	-109	-117	-141
Autres charges d'exploitation :	**-25**	**-8**	**-2**	**-20**	**-8**	**12**	**-3**	**-7**
- Location et entretien	-25	-5	-6	-20	-8	13	-3	-7
- Télésurveillance		-4	4	0	0	0	0	0
Amortissements :	**0**	**-122**	**-254**	**-524**	**-558**	**-595**	**-607**	**-596**
- Amortissements	0	-122	-184	-195	-199	-204	-205	-194
- PRCI			-70	-329	-358	-391	-402	-402
- Quote part de subvention rapportée au résultat							0	0
							0	0
Frais de personnel :	**-121**	**-115**	**-141**	**-179**	**-186**	**-224**	**-244**	**-269**
- Frais de personnel	-121	-115	-141	-179	-186	-224	-244	-269
Autres frais de fonctionnement :	**-219**	**-858**	**-598**	**-587**	**-590**	**-607**	**-580**	**-579**
- CAC	-6	-8	-6	-8	-9	-7	-7	-8
- Frais de gestion	-191	-804	-391	-274	-307	-348	-341	-361
- Conseils extérieurs	-1	0	-1	-1	-4	-3	-2	-1
- Communication externe	-1	0	0	0	0	0	0	0
- Assurance dommages ouvrages	-15	-19	-28	-25	-20	-25	-18	-18
- Assurance responsabilité civile		-6	-10	-24	-17	-6	-14	-11
- Frais financiers	-5	-21	-162	-255	-232	-218	-198	-181
Impôts et Taxes	**-43**	**-1**	**-29**	**-30**	**-50**	**-36**	**-60**	**-51**
Depenses GER et provision P3	**-220**	**-272**	**-178**	**-283**	**-189**	**-182**	**-191**	**-232**
- Dépenses GER totales	-182	-208	-153	-271	-186	-181	-179	-232
- Provision P3	-37	-64	-25	-13	-3	-1	-13	-1
Autres travaux nets	**0**	**13**	**3**	**67**	**68**	**34**	**-5**	**28**
- Autres travaux nets		13	3	67	68	34	-5	28
net sinistres (provisions/charges/remboursement)					**-451**	**-86**	**165**	**-50**
TOTAL CHARGES NETTES	**-3 366**	**-3 772**	**-3 511**	**-4 285**	**-4 726**	**-4 775**	**-4 661**	**-4 337**
RESULTAT BRUT hors IS	**67**	**-498**	**-257**	**-257**	**-911**	**-465**	**-212**	**-356**
Impôt sur les sociétés	**-9**	**0**						
RESULTAT	**58**	**-498**	**-257**	**-257**	**-911**	**-465**	**-212**	**-356**

dalkia GROUPE EDF

enerlay

e) Compte d'exploitation cogénération saison 2019-2020

En K€ HT	Saison 2012-2013	Saison 2013-2014	Saison 2014-2015	Saison 2015-2016	Saison 2016-2017	Saison 2017-2018	Saison 2018-2019	Saison 2019-2020
Recettes électricité	1 750	1 909	1 809	1 977	1 595	1 895	2 036	1 744
Recettes chaleur	656	499	465	492	483	525	589	525
Remise cogénération	-320	-352	-343	-345	-352	-358	-367	-374
Recettes diverses	56							
TOTAL PRODUITS NETS	**2 142**	**2 056**	**1 932**	**2 124**	**1 725**	**2 061**	**2 258**	**1 895**
Achat	-1 562	-1 217	-1 128	-999	-1 010	-1 134	-1 329	-909
- Energie	-1 488	-1 202	-1 127	-994	-1 007	-1 131	-1 329	-895
Gaz	-1 488	-1 202	-1 127	-994	-1 007	-1 131	-1 329	-895
- Autres achats	-74	-15	-1	-6	-3	-3	0	-14
- Fournitures et entretien courant	-74	-15	-1	-6	-3	-3	0	-14
Sous traitance d'exploitation :	-149	-168	-175	-168	-180	-203	-195	-195
- Contrôles réglementaires	-3	-2	-3	-1	-10	-3	-2	-2
- Maintenance cogénération	-67	-165	-170	-163	-161	-183	-183	-177
- Autres sous-traitance	-78	-0,6	-1	-4	-9	-17	-11	-16
Autres charges d'exploitation :	-18	-4	1	-1	-6	1	0	0
- Entretien et réparation	-18	-2	-1	-1	-6	1	0	0
- Télésurveillance		-2	2	0	0		0	0
Frais de personnel :	0	-7	-7	-8	-2	-3	-3	-3
- Frais de personnel	0	-7	-7	-8	-2	-3	-3	-3
Autres frais de fonctionnement :	0	-8	-20	-22	-13	-16	-15	-11
- Assurance dommages ouvrages		-8	-20	-22	-13	-16	-15	-11
Amortissements :	0	-122	-183	-183	-187	-187	-187	-186
- Amortissements		-122	-183	-183	-187	-187	-187	-186
Depenses GER	-3	-8	-3	-12	-47	-28	-48	-13
- Dépenses GER totales	-3	-8	-3	-12	-47	-28	-48	-13
net sinistres (provisions/charges/remboursement)					-176	-11	99	0
TOTAL CHARGES NETTES	**-1 731**	**-1 533**	**-1 515**	**-1 393**	**-1 620**	**-1 581**	**-1 677**	**-1 319**
RESULTAT NET	**411**	**523**	**417**	**731**	**105**	**481**	**580**	**576**

dalkia GROUPE EDF

enerlay

Tableau de suivi de la remise cogénération

Du 01/07/2019 au 30/06/2020

EXERCICE	MONTANT € H.T DE LA REMISE COGENERATION	DEPENSES € H.T	SOLDE € H.T. PRECEDENT	SOLDE € H.T. CUMULE
2012/2013	333 108,03 €	0,00 €	0,00 €	333 108,03 €
2013/2014	338 561,79 €	0,00 €	333 108,03 €	671 669,82 €
2014/2015	342 780,42 €	0,00 €	671 669,82 €	1 014 450,24 €
2015/2016	344 910,72 €	535 582,12 €	1 014 450,24 €	823 778,84 €
2016/2017	352 387,52 €	64 095,00 €	823 778,84 €	1 112 071,36 €
2017/2018	357 873,86 €	0,00 €	1 112 071,36 €	1 469 945,22 €
2018/2019	367 154,56 €	0,00 €	1 469 945,22 €	1 837 099,78 €
2019/2020	373 799,30 €	0,00 €	1 837 099,78 €	2 210 899,08 €

f) Compte d'exploitation BIH saison 2019/2020

En K€ HT	Saison 2012-2013	Saison 2013-2014	Saison 2014-2015	Saison 2015-2016	Saison 2016-2017	Saison 2017-2018	Saison 2018-2019	Saison 2019-2020
R1V - Vapeur	134	157	106	113	83	77	72	47
Part Fixe - Eléments Fixes	52	52	53	78	55	61	56	63
dont R2V - Prestations conduite et petit entretien	31	31	32	57	34	40	35	41
dont R3V - Gros entretien et renouvellement	21	21	21	21	21	21	22	22
TOTAL PRODUITS NETS	**186**	**210**	**159**	**192**	**138**	**138**	**128**	**110**
Achat	**-202**	**-174**	**-178**	**-195**	**-160**	**-133**	**-151**	**-159**
- Energie	**-191**	**-168**	**-162**	**-184**	**-152**	**-131**	**-133**	**-140**
Gaz (yc TICGN)	-191	-168	-161	-184	-152	-131	-133	-140
FOD			-1					
- Autres achats	**-10**	**-6**	**-16**	**-11**	**-8**	**-1**	**-18**	**-18**
- Produits de traitement	-10	-6	-15	-11	-8	-1	-17	-18
- Fournitures et entretien courant	-1	0	0	0	0	0	-1	-1
Sous traitance d'exploitation :	**-7**	**-1**	**-4**	**-11**	**-6**	**-4**	**-8**	**-22**
- Contrôles réglementaires	0	0	-3	-8	-5	-1	0	-16
- Autres sous-traitance	-6	-1	-2	-3	-1	-3	-8	-7
Autres charges d'exploitation :	**-8**	**0**	**0**	**-6**	**0**	**0**	**0**	**0**
- Entretien et réparation	-8	0	0	-6				
Frais de personnel :	**0**	**0**	**-8**	**-40**	**-34**	**-23**	**-23**	**-9**
- Frais de personnel	0	0	-8	-40	-34	-23	-23	-9
Depenses GER	**-14**	**-178**	**-13**	**-12**	**-14**		**-9**	**0**
- Dépenses GER totales	-14	-178	-13	-12	-14		-9	
TOTAL CHARGES NETTES	**-231**	**-353**	**-203**	**-263**	**-214**	**-159**	**-191**	**-191**
RESULTAT NET	**-45**	**-143**	**-44**	**-71**	**-76**	**-22**	**-63**	**-81**

dalkia GROUPE EDF

enerlay

g) Redevances

ENERLAY - REDEVANCE SAISON 2019-2020

Redevance Ville — Conformément à l'article 55 de la DSP de la Ville de Saint Germain en Laye

Redevance d'occupation du domaine public

Partie fixe	80000 € / an	Révisée au 30/4	93 250,72 € / an	**93 250,72** € /ht	ok	
Partie fixe "réseaux" 3500 r	3 € / ml	Révisée au 30/4	3,49690 € / ml	**21 649,32** € /ht	ok	
Part variable 5,5 % des recettes						

Redevance pour frais de contrôle

Partie forfaitaire	45000 € / an	Révisée au 30/4	52 453,53 € / an	**52 453,53** € /ht	ok	

Révision au 30/4/2020

0,7 * Icht-ImE / Icht-ImEo + 0,30 * FSD2 / FSD2o

Valeurs de base

ICHT-IMEo	=	106,2 ok
FSD2o	=	123,7 ok

Valeurs au 30/4/2020

ICHT-IME	=	129,7 ok
FSD2	=	128,1 ok

Coeff révision = **1,165634** ok

CA 2019/2020 (R1Chaleur, R2 Chaleur hors terme Rsub + remise cogé)

R1 Chaleur	938 001,48 € / ht				
R2 Chaleur	1 689 269,58 € / ht				
Remise cogé	-373 799,30 € / ht				
R1 Vapeur	47 639,61 € / ht				
R2 Vapeur	60 255,71 € / ht				
CA Total	**2 361 367,08** € / ht	5,50%	€	**129 875,19** € /ht	

Redevances totales 2019/2020 révisées * **297 228,76** € /ht

** Montant non définitif - Susceptible d'être revu ultérieurement à la marge*

Selon titre de recettes 4744 **294 168,00** € /ht

Impact **3 060,76**

dalkia GROUPE EDF

h) Créances douteuses

Etat de créances douteuses et/ou impayées à plus de 6 mois

Au 30 juin 2020 absence de créance douteuse à plus de 6 mois.

III. COMPTE RENDU ADMINISTRATIF

enerlay

a) Facturation gaz saison 2019-2020

Consomation Gaz	MWh PCS	MWh TICGN	Location	Abt CTA+ Terme fixe + Terme de stockage	Consommation	TICGN	Total HT hors TICGN	Total HT avec TICGN	MW/h Chaufferie	MW/h Cogénération	Montant HT Chaufferie	PU Mensuel Hors TICGN	PU Mensuel avec TICGN
juil.-19	253,688	253,688	68,140	33 072,290	4 020,950	385,610	37 161,380	37 546,990	253,688	0,000	37 161,380	146,485	148,005
août-19	444,038	444,038	68,140	33 072,290	7 144,570	674,940	40 285,000	40 959,940	444,038	0,000	40 285,000	90,724	92,244
sept.-19	173,632	173,632	68,140	33 072,290	2 826,730	263,920	35 967,160	36 231,080	173,632	0,000	35 967,160	207,146	208,666
oct.-19	1 266,454	1 266,454	484,110	33 072,290	22 897,490	1 925,010	56 453,890	58 378,900	1 266,454	0,000	56 453,890	44,576	46,096
nov.-19	9 101,457	9 101,457	68,140	33 072,290	182 797,610	13 834,210	215 938,040	229 772,250	4 122,179	4 979,278	215 938,040	23,726	25,246
déc.-19	9 694,412	9 694,412	68,140	33 072,290	199 329,380	12 754,950	232 469,810	245 224,760	2 348,934	7 345,478	232 469,810	23,980	25,295
janv.-20	8 828,203	8 828,203	544,090	33 115,650	156 913,420	13 418,870	190 573,160	203 992,030	-39,355	8 867,558	190 573,160	21,587	23,107
févr.-20	7 633,677	7 633,677	958,670	33 115,650	115 936,370	11 603,190	150 010,690	161 613,880	784,946	6 848,731	150 010,690	19,651	21,171
mars-20	8 527,661	4 158,089	484,110	33 115,650	118 404,790	6 320,300	152 004,550	158 324,850	-294,075	8 821,736	152 004,550	17,825	18,566
avr.-20	1 188,304	579,416	484,110	27 952,680	16 042,100	880,710	44 478,890	45 359,600	1 188,304	0,000	44 478,890	37,431	38,172
mai-20	482,525	235,277	484,110	27 952,680	5 635,890	357,620	34 072,680	34 430,300	482,525	0,000	34 072,680	70,613	71,354
juin-20	1 480,645	721,964	484,110	27 952,680	14 658,390	1 097,390	43 095,180	44 192,570	1 480,645	0,000	43 095,180	29,106	29,847
TOTAL	49 074,696	43 090,307	4 264,010	381 638,730	846 607,690	63 516,720	1 232 510,430	1 296 027,150	12 211,914	36 862,782	1 232 510,430	25,115	26,409

Prix MWh PCS Gaz hors TICGN, TIPP **25,11**

dalkia GROUPE EDF

b) Attestation d'assurances :

Annexe n°4 :

- Attestation d'Assurance RCG ENERLAY 2019-2020
- Attestation d'Assurance RCAE ENERLAY 2019-2020
- Attestation DDPE ENERLAY 2019
- Attestation DDPE ENERLAY 2020

c) Factures des travaux GER

Annexe n°5 :

- Factures Réseau et SST
- Factures Chaufferie Gaz
- Factures Chaufferie Biomasse
- Factures Cogénération

d) Déclaration des émissions polluantes

Annexe n°6 :

- Déclaration annuelle des émissions polluantes – Rejets 2019
- Rapport d'assurance raisonnable de l'organisme vérificateur sur les émissions de gaz à effet de serre – Exercice clos au 31/12/2019

RAPPORT D'ACTIVITE

CRECHE GRAMONT 2020

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 : La structure 3

Présentation de la structure 3
Visites des instances de tutelle 4

Partie 2 : Fréquentation de la crèche 4

Les différents types d'accueil proposés 4
Les conditions d'inscription et d'admission 5
Le nombre d'enfants accueillis en 2020 par tranches d'âges 6
La réservation de berceaux et le nombre d'enfants accueillis par partenaire 6
La répartition des berceaux par type d'accueil du 1er.01.2020 au 31.12.2020 7
Les différents contrats en accueil régulier du 1er.01.2020 au 31.12.2020 7
Les jours d'occupation tout type d'accueil confondu 8

Partie 3 : Le Projet d'Etablissement et les axes de travail de l'année passée 8

Les axes de travail autour du projet social de la structure 8
Social et medico-social 12
Culturel 12
Educatif 12
Comites de suivi / pilotage et relations clients 12
De l'éducatif à la pédagogie 12
Le projet pédagogique 14

Partie 4 : L'équipe 58

Composition des équipes 58
Les vacataires 59
L'équipe support Crèche Attitude 60
Le rôle du responsable de secteur Crèche Attitude 61
Accompagnement spécifique du travail d'équipe et des professionnels 62
Accueil des stagiaires 64

Partie 5 : La place des familles et la relation aux parents 65

Les « Indispensables » pour une relation de qualité avec les parents 65
Les outils pour développer la communication avec les familles 69

Partie 6 : Le suivi médical 73

Les modalités de suivi des enfants 73
Protocole d'Accueil Individualisé (PAI) en cours 74

Partie 7 : Gestion des risques 74

Sécurité Alimentaire 74
Sécurité Sanitaire 77
Sécurité des locaux 79
Registre de sécurité 80
Contrats d'entretiens et de maintenance 81
Prévention des maladies professionnelles et accidents du travail 81
Assurances 83
Conclusion 84

PARTIE 1 : LA STRUCTURE

PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Le Multi-accueil « Gramont » fait partie du réseau Liveli, fondateur et gestionnaire de crèches privées depuis 2003.

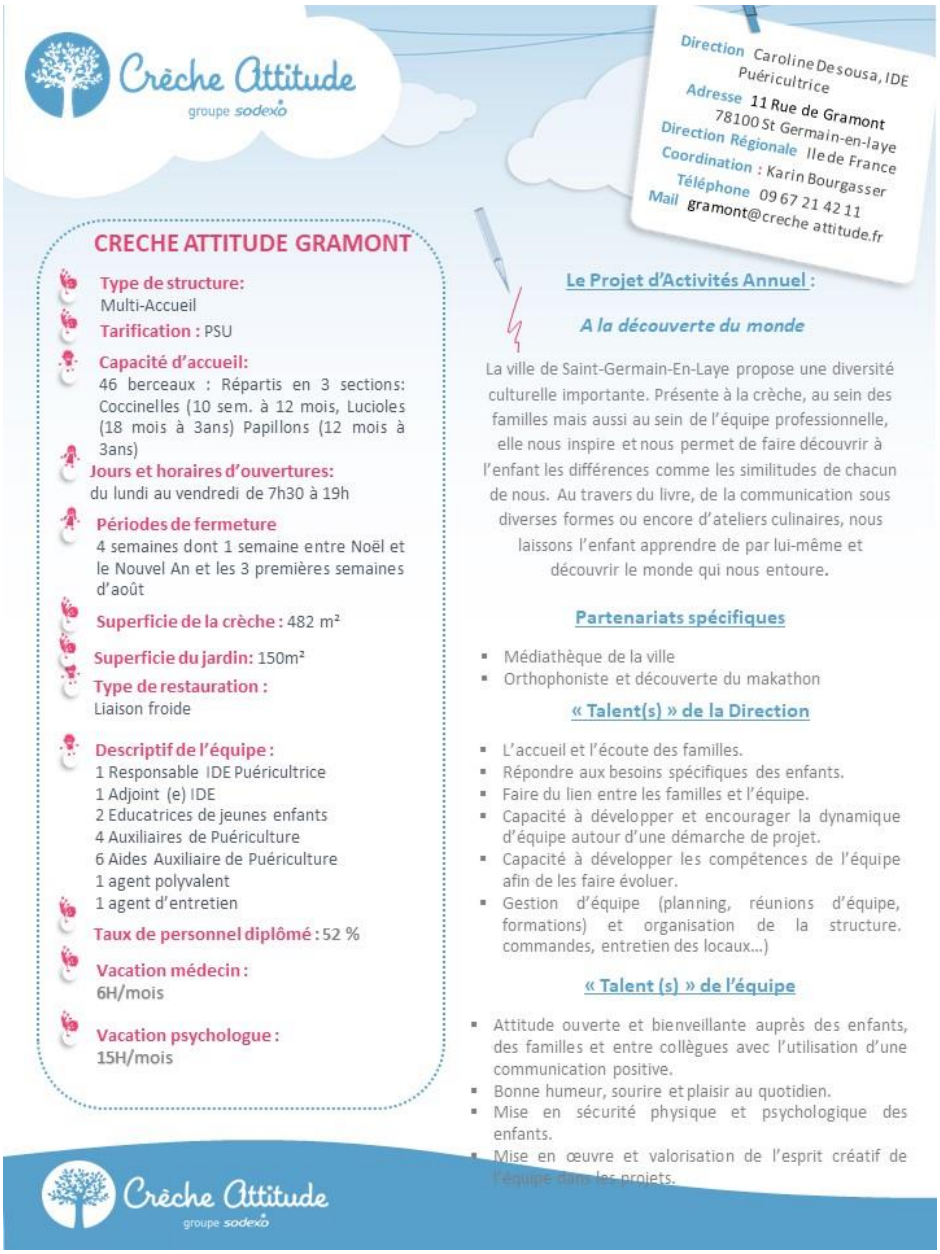
Nous dévoilons en ce début d'année notre nouvelle identité : Crèche Attitude devient Liveli by Sodexo.

C'est un grand moment pour les collaborateurs, qui ont tous participé à ce projet d'entreprise exceptionnel: choisir ensemble ce nouveau nom qui nous ressemble et nous rassemble.

A travers cette identité, nous affirmons **également notre vision positive de la parentalité** et notre volonté de poursuivre notre développement pour accompagner toujours plus de familles.

Le réseau compte aujourd'hui 320 structures en propre, 1200 crèches partenaires et plus de 3300 collaborateurs.

LIVELI BY SODEXO : UNE NOUVELLE ÉTAPE POUR UNE PARENTALITÉ BIEN ACCOMPAGNÉE



VISITES DES INSTANCES DE TUTELLE

Pas de visite PMI en 2020.

PARTIE 2 : FREQUENTATION DE LA CRECHE

LES DIFFERENTS TYPES D'ACCUEIL PROPOSES

Liveli accompagne les familles au moment de leurs démarches de recherche d'un mode d'accueil. Les Responsables d'Etablissements répondent à leurs questions, fournissent un maximum d'informations, orientent, guident et analysent les besoins des familles pour mieux leur répondre, notamment sur les différents types d'accueil proposés.

D'après les directives de la CAF au travers de la PSU (Prestation de Service Unique), les établissements d'accueil des jeunes enfants accueillent des enfants de 2 mois1/2 à 4 ans (et sous dérogation des enfants jusqu'à leur 5 ans), avec trois types d'accueil possibles :

A : L'ACCUEIL REGULIER

- Besoins réguliers
- Selon planning défini dans le contrat d'accueil
- Connu d'avance
- A temps plein ou temps partiel
- Admission par commission d'attribution

B : L'ACCUEIL PONCTUEL OU HALTE "GARDERIE"

- Besoins ponctuels pour des enfants inscrits au sein de l'établissement (accueil pour une durée limitée et ne se renouvelant pas à un rythme régulier) ex : transition avant l'entrée en maternelle
- Place en fonction des disponibilités
- Gestion au jour le jour et en fonction des demandes
- Admission par le Responsable d'Etablissement directement

C : L'ACCUEIL D'URGENCE

- Pour faire face à un imprévu concernant le mode d'accueil habituel (enfant non inscrit au sein de l'établissement) ex : hospitalisation d'un parent, arrêt maladie de l'assistante maternelle...
- Place en fonction des modalités définies par la collectivité
- Gestion au cas par cas
- Admission par le Responsable d'Etablissement directement

L'organisation des différents types d'accueil est réalisée conformément aux attentes du client.

LES CONDITIONS D'INSCRIPTION ET D'ADMISSION

La crèche accueille les enfants des familles appartenant aux communes partenaires ou salariées des entreprises réservataires. L'accueil de chaque enfant fait l'objet d'un contrat d'accueil personnalisé, signé entre la famille et la responsable de la crèche définissant le planning et les modalités financières de cet accueil.

A. EN ACCUEIL REGULIER :

La crèche accueille en régulier les enfants des familles appartenant aux réservataires (Cinéchèques , IFF gerstion, Ingelao). Les pré-inscriptions sont faites :

- Principalement par internet via le site suivant : http://inscription.creche-attitude.fr
- Ou par dossier disponible à la crèche, à retourner au responsable de la structure

La commission d'attribution valide l'admission selon les places disponibles.

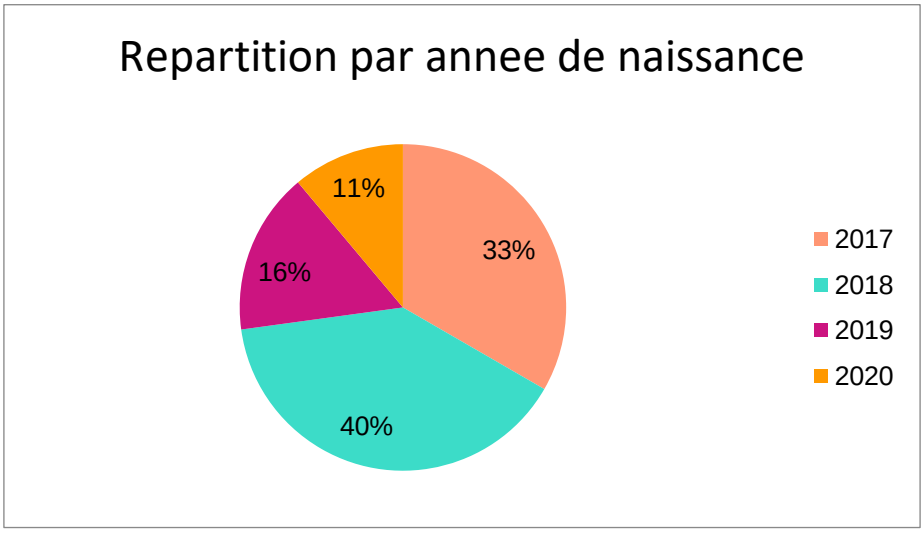
Après validation, les parents s'acquittent des frais d'inscription afin de confirmer leur désir de place en crèche. Le responsable de la crèche prend rendez-vous avec les parents pour organiser l'arrivée de l'enfant, finaliser le dossier, établir le contrat d'accueil et préparer la période de familiarisation.

B. EN ACCUEIL PONCTUEL OU EN HALTE-GARDERIE :

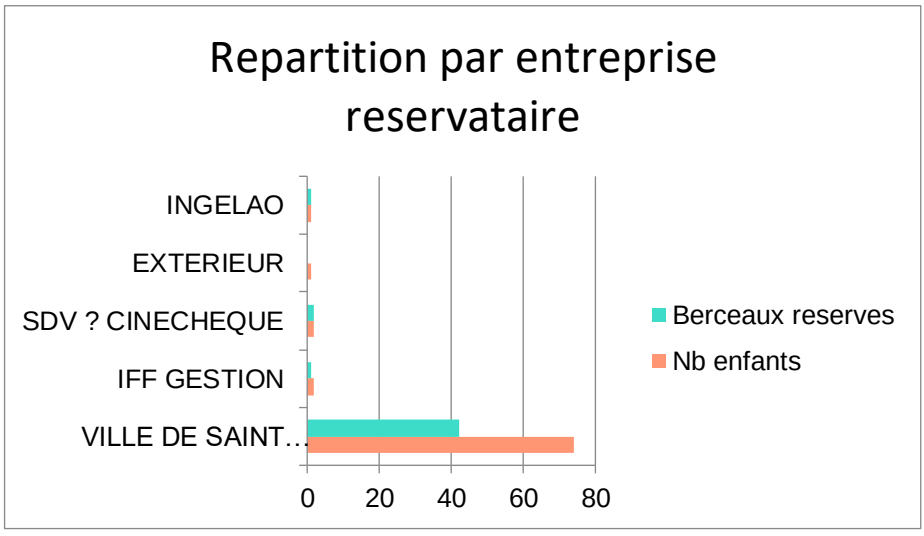
- La crèche accueille en halte-garderie toutes les familles demandeuses dans la limite des places disponibles. Les enfants des partenaires réservataires sont prioritaires.
- Les inscriptions sont faites par dossier disponible à la crèche et en direct avec le responsable.
- Après la validation de l'admission et le dossier établi, le contrat d'accueil de l'enfant est mis en place.
- L'accueil ponctuel est soumis à une réservation préalable, et n'est possible qu'en cas de places disponibles.

	Modalités de demandes de place	Modalités d'attribution
Accueil régulier	Inscription sur notre plateforme internet CASSIE	En commission d'attribution en fonction des critères définis par les partenaires réservataires
Accueil Ponctuel ou Halte-garderie	Inscription sur notre plateforme internet CASSIE	Par les Responsables d'Etablissements en fonction des créneaux disponibles

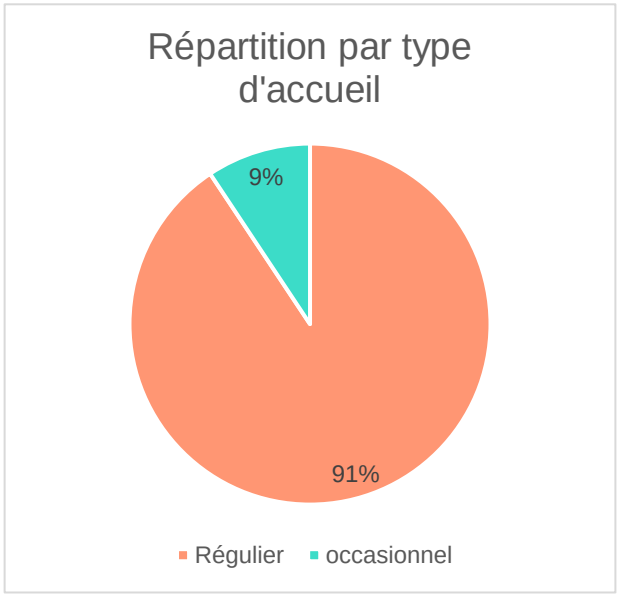
LE NOMBRE D'ENFANTS ACCUEILLIS EN 2020 PAR TRANCHES D'AGES



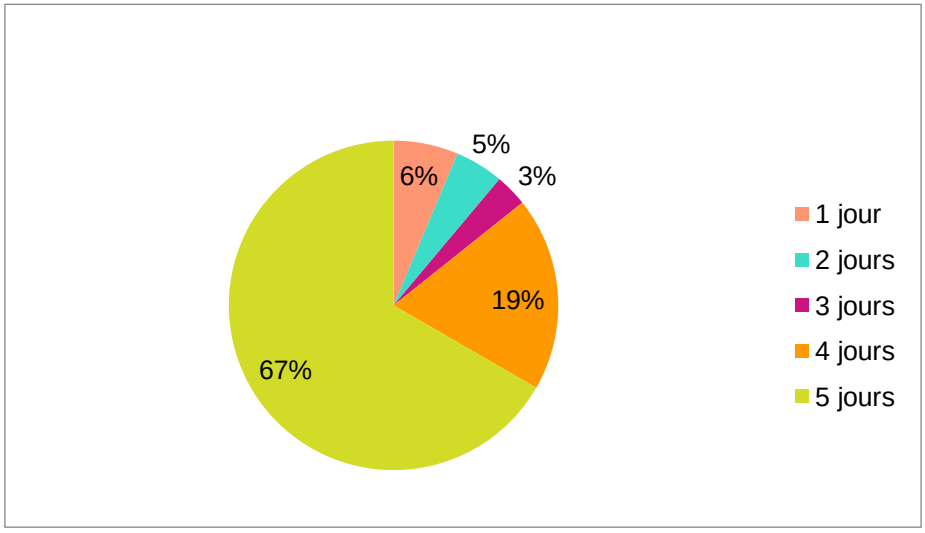
LA RESERVATION DE BERCEAUX ET LE NOMBRE D'ENFANTS ACCUEILLIS PAR PARTENAIRE



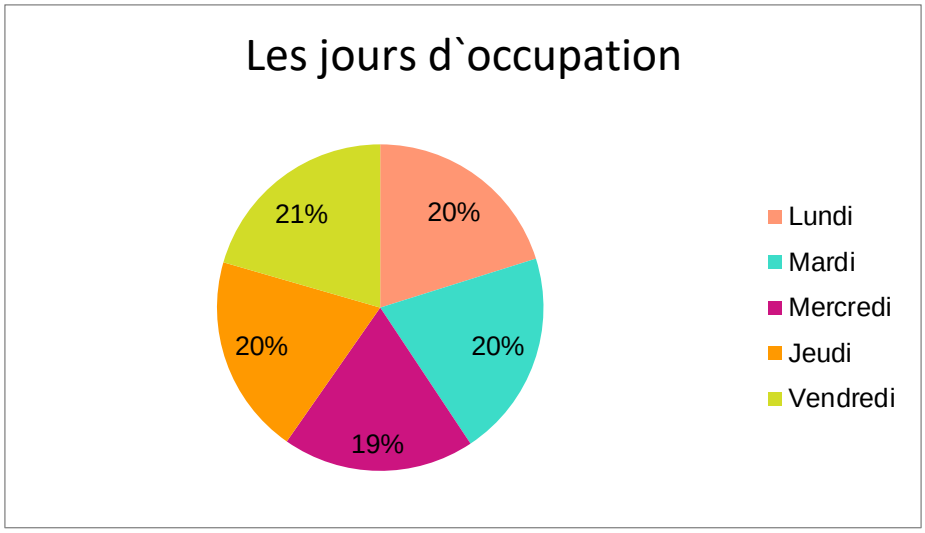
LA REPARTITION DES BERCEAUX PAR TYPE D'ACCUEIL DU 01.01.2020 AU 31.12.2020



LES DIFFERENTS CONTRATS EN ACCUEIL REGULIER DU 01.01.2020 AU 31.12.2020



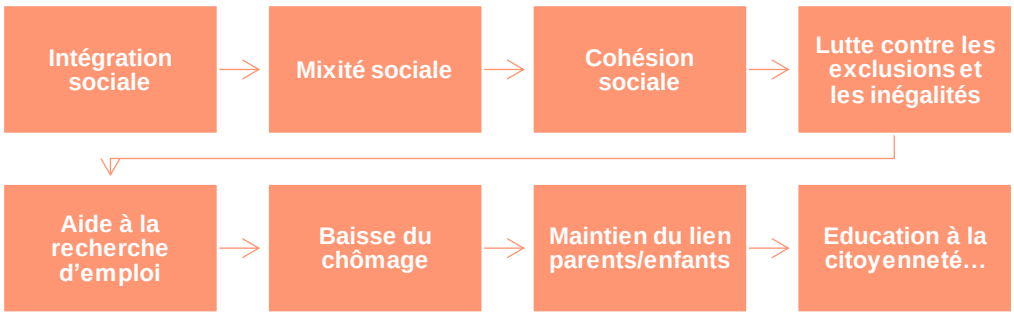
LES JOURS D'OCCUPATION TOUT TYPE D'ACCUEIL CONFONDU



PARTIE 3 : LE PROJET D'ETABLISSEMENT ET LES AXES DE TRAVAIL DE L'ANNEE PASSEE

LES AXES DE TRAVAIL AUTOUR DU PROJET SOCIAL DE LA STRUCTURE

Le projet social permet d'inscrire notre structure dans un cadre social, politique, économique, démographique et partenarial.



A. ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT LOCAL

La crèche Gramont est située au 11 rue de Gramont au sein d'une résidence. Ses locaux sont aménagés dans une ancienne caserne militaire. A deux pas du centre-ville et du RER, la structure est facilement accessible et permet aux familles de se rendre aisément à leur travail.

La ville compte 39 982 Saint-Germanois et Saint-Germanoises (chiffre 2016). La population de la commune est relativement jeune. Le taux de personnes d'un âge supérieur à 60 ans (19,4 %) est en effet inférieur au taux national (21,6 %) tout en étant toutefois supérieur au taux départemental (17,5 %). (Données 2007)

Entre 1990 et 1999, la population de la commune a connu un certain rajeunissement, la part des moins de trente ans passant de 39 à 42 % et celle des plus de soixante ans de 19,3 à 17,3 %, les générations intermédiaires (trente à soixante ans) régressant légèrement de 41,8 à 40,8 %. (Données 2007)

A ce jour, on estime à 1500 le nombre d'enfants de moins de 3 ans. Aujourd'hui, la ville dispose sur le territoire de **591 places d'accueil collectif pour les tout-petits**, répartis au sein de 23 établissements municipaux, associatifs et privés.

- Si ces modes de gardes collectifs ne sont pas le souhait des parents, ils peuvent se tourner vers des assistantes maternelles agrées, dont la liste sera fournie par le service petite enfance ou la PMI.

- Un relais d'assistantes maternelles (RAM) est présent sur la commune, c'est un lieu d'information et d'animation à la disposition des parents et des assistantes maternelles agréées indépendantes. De plus, les familles y trouveront des renseignements sur les démarches à effectuer lors de l'embauche d'une assistante maternelle.

- On compte également deux centres de Protection maternelle et infantile qui sont présents pour accueillir, informer et soutenir les parents. Les PMI et les crèches peuvent travailler en étroite collaboration sur certains dossiers.

Il est important de souligner que Saint-Germain-En-Laye est définitivement une ville cosmopolite.

La population saint-germanoise compte 4,4 % de Français par acquisition et 8,2 % de personnes de nationalités.

Parmi les étrangers on note, par rapport à la moyenne du département, une plus forte proportion de ressortissants de l'Union européenne, soit 4,6 % contre 4,0 % ainsi que des nationalités « autres » (hors Union européenne, hors Maghreb et Turquie), soit 2,2 % contre 1,8 %). Cela reflète la présence dans la commune de cadres internationaux dont les enfants fréquentent le lycée international de Saint-Germain-en-Laye.

Plusieurs équipements offrent aux habitants de nombreuses activités dans le domaine culturel :

- cinq salles de cinéma,
- le théâtre Alexandre-Dumas, créé en 1989,
- le conservatoire Claude-Debussy,
- la bibliothèque municipale, répartie en trois sites, bibliothèque multimédias et fonds d'histoire locale, bibliothèque George-Sand. La bibliothèque municipale abrite en outre le fonds Jacques Bergier.
- les ateliers d'art de la ville, proposent des ateliers d'arts plastiques pour enfants et adulte

B. PROFILS ET BESOINS DES PARENTS

Une majorité des contrats atteignent 10 heures par jour, de 8h30 à 18h30 pour une grande partie. Cela s'explique en autre, par une majorité de parents cadres ayant des horaires de travail très chargés.

Les ¾ des parents sont cadres ou de profession intermédiaire.

C'est pourquoi la politique petite enfance de la commune est très active, et de ce fait les structures petite enfance sont très sollicitées. Grace à la connaissance de la population du quartier, nous pouvons d'avantages interpréter les besoins des parents en fonction des types de contrat.

C. LA CRECHE, UN LIEU DE MIXITE SOCIALE ET DE DIVERSITE

Il est important que les enfants évoluent dans un environnement de mixité et de diversité qui reflète le monde dans lequel ils vivent. Notre mission éducative « Offrir un environnement qui révèle le potentiel de chaque enfant » affirme l'importance de l'environnement sous toutes ses composantes.

- **Au niveau relationnel** : notre vocation est de mettre en relation des enfants et des personnes aux parcours divers, dont les expériences et les codes sont différents, ne serait-ce qu'en termes de modes de communication. Une société grandit et évolue, s'enrichit des influences culturelles qui la façonnent et les enfants que nous accueillons grandissent dans ce monde en mutation.
- **Au niveau physique et spatial** : nos choix et engagements se portent en faveur de lieux chaleureux, respectueux de l'environnement où découvertes sensorielles et culturelles sont possibles

Nous voulons préparer les enfants afin qu'ils se sentent bien dans le monde dans lequel ils évolueront demain.

Nous avons à cœur d'offrir à ces enfants et à leurs familles, l'envie et les outils pour développer un sentiment d'appartenance à cette société.

Le projet social et le projet éducatif sont des outils d'intégration et de cohésion sociale, de lutte contre les exclusions et les inégalités, de participation à l'éducation de futurs citoyens et de soutien aux savoir-faire parentaux. Nous devons favoriser la mixité sociale au sein de nos établissements en veillant à l'accueil de familles de catégories socio-professionnelles différentes mais aussi favoriser la diversité par l'inclusion des enfants en situation de handicap par exemple.

La mise en œuvre du projet social s'appuie sur des actions concrètes qui participent à la qualité d'accueil des enfants et de leurs familles. Au quotidien à la crèche, des activités sont également mises en place dans le cadre de cette mission éducative et par exemple nos structures proposent aux familles des ateliers enfants/parents, des cafés parents ou encore des « after work ». Les « after work » sont des soirées à thème, où les préoccupations des familles sont abordées, à des moments précis de l'année (les écrans, la gestion des émotions, la propreté…).

Ces moments permettent non seulement un moment privilégié entre l'enfant et son parent au sein de la crèche, mais aussi des moments de rencontres et d'échanges entre parents et professionnels. Pour certaines familles ayant peu d'entourage, c'est un moyen de sortir de l'isolement social.

D. L'INTEGRATION DU HANDICAP DANS NOS CRECHES

La vie en collectivité où l'inclusion de chacun est un acquis, pose les bases afin que le handicap ne soit pas synonyme d'étrangeté ni de marginalisation.

Liveli développe dans ses structures le parti pris, d'une **pédagogie d'ouverture et de bienveillance. La crèche accueille, autant que possible, les enfants en situation de handicap physique, sensoriel ou mental, leur permettant ainsi de bénéficier, d'un environnement sécurisant, contenant et stimulant, au milieu d'enfants du même âge.**

Nos crèches offrent à chaque enfant l'assurance d'une prise en compte de ses spécificités et une reconnaissance de son individualité, elles permettent à chacun :

- de se sentir chez soi
- d'être reconnu dans les différentes composantes de son identité
- de participer et apprendre de l'autre en s'enrichissant mutuellement
- de lutter activement contre les préjugés et la discrimination

Nous sommes convaincus que l'inclusion des enfants en situation de handicap est une richesse pour tous :

- **Pour l'enfant en situation de handicap** qui se voit reconnu et apprécié comme il est avec la possibilité de se construire positivement dans un environnement bienveillant.
- **Pour ses parents** qui bénéficient du savoir-faire d'une équipe attentive et pluridisciplinaire ; sont en confiance, et peuvent rester professionnellement actifs.
- **Pour nos professionnels** qui accompagnent avec empathie et savoir-faire chacun des enfants accueillis afin qu'ils puissent communiquer, grandir et découvrir dans le plaisir.
- **Pour les autres enfants**, cet accueil apporte une expérience et une mise en situation qui leur permet de développer un regard ouvert sur la différence

Nos professionnels apportent leur aide aux parents afin de leur permettre de maintenir la conciliation de leur vie professionnelle et de leur vie familiale.

A la crèche Gramont, plusieurs enfants en situation de handicap à des degrés différents ont été accueillis. Cela a permis à l'équipe de s'adapter et de valoriser les compétences de chacun, professionnels, parents et surtout enfants.

Offrir une place d'accueil à un enfant en situation de handicap, c'est respecter le droit de chaque famille à un mode de garde. C'est permettre à chaque enfant, de vivre sa vie d'enfant, quelques soient ses difficultés.

Une structure d'accueil n'est pas un lieu médicalisé. L'enfant en situation de handicap est accueilli comme les autres enfants, c'est-à-dire en tant qu'enfant avec des besoins qui lui sont propres. L'équipe va repérer où en est l'enfant, identifier son rythme, ses besoins fondamentaux et spécifiques.

L'accueil d'enfants en situation de handicap implique de réfléchir sur l'aménagement de l'espace : Offrir un espace à la fois sécurisant et stimulant. L'accueil d'enfant en situation de handicap en crèche, permet d'offrir des échanges avec d'autres interlocuteurs que les parents ou les soignants. C'est offrir de vrais moments de socialisation. L'enfant rencontre d'autres enfants de son âge, il s'enrichit de leurs jeux mutuels, les imite, et s'intègre progressivement dans cette microsociété.

Nous sommes les garants de notre socle éducatif : **« offrir un environnement qui révèle le potentiel de chaque enfant ».**

E. INTEGRATION DE LA STRUCTURE DANS SON ENVIRONNEMENT : PARTENAIRES ET INTERVENANTS

Notre structure s'inscrit dans une dynamique de quartier et plus largement dans la dynamique générale de la ville de «Saint-Germain-En-Laye ». Cette ville offre une diversité de possibilités dans de multiples domaines

(social, médico-social, éducatif, local…) et ces richesses sont mises au service des enfants, de leurs parents et des équipes.

SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

La PMI est un partenaire précieux, sur lequel nous pouvons nous appuyer, que ce soit lors d'une urgence sanitaire ou pour le suivi d'enfants et familles en difficultés. Il est possible d'accueillir des familles nécessitant un suivi régulier. Ainsi, des points téléphoniques sont programmés afin d'effectuer un suivi de qualité pour l'ensemble de la famille. Nous sommes également en contact avec le centre social et le centre médico-psychologique de la ville. La psychologue et le médecin de la crèche sont également une aide précieuse, permettant d'orienter et de mettre en lien les familles avec les structures extérieures. Plus spécifiquement, dans le cadre de l'accueil d'une enfant trisomique, nous sommes en lien avec son orthophoniste.

CULTUREL

Un partenariat avec la bibliothèque du quartier est mis en place afin d'emprunter régulièrement des livres. En effet, nous avons la chance d'avoir une bibliothèque en face de la crèche. La situation sécuritaire du pays ne nous permet pas de sortir de la crèche, mais nous souhaitons travailler en collaboration avec la bibliothèque afin de bénéficier d'une conteuse et ainsi, faire vivre le projet « livres et histoires » dans notre structure.

Le contexte sanitaire de cette année ne nous a pas permis de mettre en place d'avantages de partenariats malgré la volonté de l'équipe.

EDUCATIF

Grâce à l'accueil d'une enfant T21, nous avons créé un partenariat avec une école maternelle de la ville. L'enfant est entré à l'école en septembre dernier, mais la famille a souhaité poursuivre son accueil à la crèche le mercredi, afin de faire une transition plus douce. Des échanges entre les différents partenaires ont eu lieu afin de garantir un accueil de qualité sur les 2 structures.

COMITES DE SUIVI / PILOTAGE ET RELATIONS CLIENTS

Nous n'avons pas eu de Comité de Pilotage cette année du fait du contexte sanitaire. Toutefois, nous informons régulièrement nos partenaires réservataires (la mairie de Saint-Germain-En-Laye) des différentes actions mises en place sur la structure et auprès des familles. Nous restons ainsi en lien avec le client.

DE L'EDUCATIF A LA PEDAGOGIE

Inscrit dans le socle éducatif de Liveli, le Multi-accueil « Gramont » permet à nos professionnels d'Offrir un environnement qui révèle le potentiel de chaque enfant.

Les responsables de la structure, les EJE, les auxiliaires, les aides auxiliaires sont accompagnés par une responsable de secteur et une responsable pédagogique. Elles sont guidées afin de mettre en place projets et

actions correspondant à nos engagements en faveur de l'enfant et de ses parents. Nos équipes sont bienveillantes, ouvertes à la différence et enthousiastes. Elles travaillent quotidiennement en respect des émotions de chacun, dans la confiance en l'enfant : socle indispensable à son développement.

La structure « Gramont » est un lieu d'accueil, de rencontres, d'accompagnement pédagogique au service de l'enfant. L'enfant est un être en devenir, riche de potentiels que son entourage et environnement se doivent de mettre en avant, et de rendre possible.

Nos professionnels s'appuient sur les connaissances scientifiques récentes pour répondre aux besoins du jeune enfant et pour améliorer les bonnes pratiques en petite enfance.

L'enfant intègre quotidiennement toutes les informations environnementales mises à sa disposition. Nous offrons un accompagnement respectueux du rythme de chacun, et développons des propositions et « mises en scènes » où l'enfant « apprend à apprendre ». Par le biais de ces propositions où nous aidons, l'enfant, à construire les structures mentales qui lui permettront de développer son sens critique et son autonomie.
L'immaturité cérébrale du tout-petit nous permet de savoir combien est nécessaire de valoriser les actions mettant en avant l'attachement. Le tout jeune enfant a besoin de vivre des relations chaleureuses, constantes et prévisible pour développer sa confiance en lui-même et s'épanouir.
D'autre part, le cerveau de l'enfant étant programmé pour le moteur. Un environnement proposé est riche avec de nombreuses explorations et permet d'augmenter les capacités d'apprentissage de l'enfant.

L'enfant apprend dans l'action, et par la répétition. Nous offrons liberté dans les découvertes, les expérimentations, et visons à éveiller désir d'agir et curiosité chez le tout-petit.

Nos équipes s'appuient sur les principes pédagogiques suivant :

- La mise en place d'un environnement réfléchi et renouvelé : un environnement physique et matériel pensé, anticipé, organisé et évolutif en fonction du développement des enfants accueillis. Un environnement psycho-affectif soutenant et bienveillant, grâce à des professionnels engagés, présents et accompagnant.
- La recherche de l'intérêt de l'enfant et de son plaisir
- L'encouragement de son « libre agir », de sa liberté de circuler et de bouger : La motricité du jeune enfant est un élément essentiel de sa construction et de son rapport au monde
- La valorisation de la relation au monde et de l'enfant comme acteur de ses découvertes
- La qualité des interactions et des relations avec ses pairs et les adultes la communication et les interactions sont sources de plaisir, de progrès et des outils indispensables de la vie en société : ;
- Le respect de ses rythmes : Le sommeil est par exemple un moment clé du développement cognitif de l'enfant, qui sur ces temps de repos, élabore les jonctions neuronales et enregistre les acquisitions et découvertes faites en temps de veille.

Notre mission éducative s'enrichit de trois marqueurs qui répondent à des réflexions sociétales avérées : le respect de l'environnement et du développement durable, la nutrition et l'ouverture à la différence avec l'inclusion des handicaps.

Nos professionnels y puisent inspirations et initiatives pédagogiques, pour que chaque enfant puisse évoluer, à son rythme, aussi bien sur le plan cognitif, social, affectif, sensoriel que moteur.

LE PROJET PEDAGOGIQUE

Le projet pédagogique concrétise les intentions éducatives de Liveli et de ses structures. Il permet de fixer un cadre aux orientations de la structure. Le projet pédagogique reflète les engagements pour les enfants déclinés dans le projet éducatif. Il s'enrichit de la personnalité de chacune des équipes de terrain ce qui permet une réelle richesse de propositions et un engagement de la part de l'équipe qui s'investit dans la réflexion de ce projet.

A. L'ACCUEIL

Chez Liveli, l'accueil des familles est aussi important que celui des enfants : la communication et leur intégration sont primordiales pour tisser un lien de confiance.

Nous offrons ainsi des temps d'accueil privilégiés qui permettent la mise en place et le développement de la relation entre les parents, l'enfant et l'équipe. Nous informons clairement et avec le soutien de documents écrits. Nous nous montrons disponibles pour accompagner et conseiller si besoin.

Une attitude bienveillante, nécessaire à la mise en place d'un climat de confiance, est primordiale dès les premiers contacts : accepter le mode éducatif des parents et faire le lien avec la vie en collectivité sont les éléments d'un accueil individualisé réussi. Tous les enfants sont accueillis avec le même accompagnement bienveillant et professionnel.

A.1 : Les premiers rendez-vous

- La commission d'attribution des places

L'admission de l'enfant en crèche est assujettie soit :

  - aux commissions d'attribution propres aux réservataires ;
  - aux commissions Liveli, menées par la Directrice de crèche en collaboration avec le service Familles.

Suite à la commission, la Directrice de crèche informe les familles (par mail ou par téléphone) qu'une place est attribuée à leur enfant. A cette occasion, elle énonce les documents administratifs nécessaires à l'inscription définitive de l'enfant.

- L'entretien individuel préalable à l'admission définitive

La Directrice de crèche organise ensuite un entretien individuel préalable à l'admission définitive, permettant d'accueillir la famille dans un cadre personnalisé. Au cours de cet entretien, les modalités d'accueil de l'enfant sont définies, ainsi que la date de rentrée et le déroulement de la période de familiarisation.

C'est à cette occasion que se tisse le **premier lien de confiance** entre la crèche (la Direction) et les parents. Ce rendez-vous permet de **faire connaissance**, d'aborder des sujets plus personnels et de répondre aux questions et aux inquiétudes des parents.

Une visite est proposée et des **informations sur l'organisation générale de l'établissement** sont présentées aux familles (organisation, accès, horaires, périodes de fermeture, équipe, …).

Le **projet éducatif et pédagogique** de l'établissement est présenté aux parents. Les actions du quotidien sont mises en avant afin qu'ils puissent se projeter dans ce que vivra leur enfant.

Au cours de cet entretien, la **demande d'inscription** est enregistrée et le besoin des parents et de l'enfant est validé (périodes d'accueil, horaires, vacances, régimes spéciaux de l'enfant, état des vaccinations, etc.). Notre outil CASPER comporte un module de dossier qui regroupe l'ensemble de ces informations.

Le **contrat famille** est également présenté ainsi que le **règlement de fonctionnement**. Ce contrat prévoit les autorisations nécessaires données par les parents au personnel de crèche concernant la prise de photo, la participation de leur enfant aux activités en extérieur, etc.

Lorsque les parents sont eux-mêmes en situation de handicap, l'équipe cherche à offrir des solutions pour pallier les difficultés qu'ils pourraient rencontrer. Par exemple, pour des parents sourds ou malentendants, outre la recherche d'un professionnel signant et le soutien de documents écrits, l'équipe offre la possibilité de communiquer au quotidien par téléphone, grâce à l'application « Roger Voice » (application permettant la transformation de la voix en messagerie écrite).

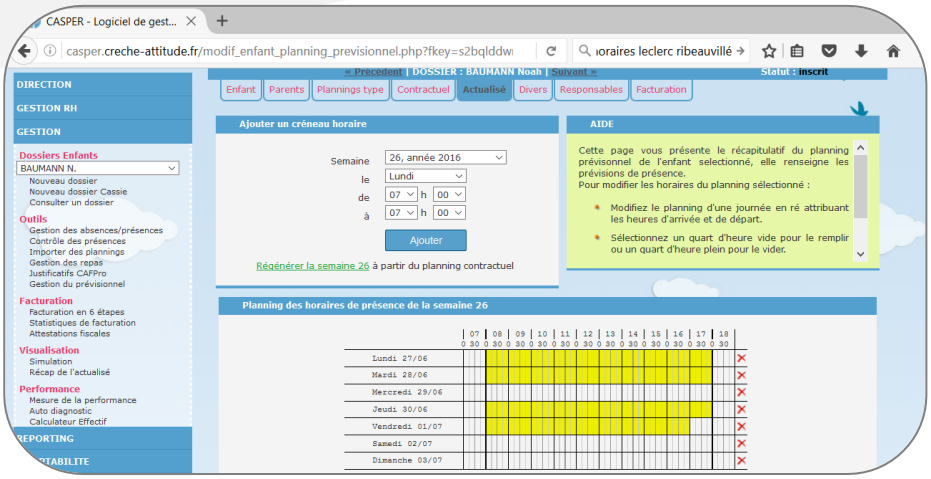
Et pour accompagner les premiers moments de l'accueil…

Le livret d'accueil en crèche

Un **planning de présence de l'enfant** est défini avec la famille selon les modalités du règlement de fonctionnement de l'établissement, les besoins des parents, la capacité d'accueil de la crèche ainsi que le bien-être de l'enfant.

La fonction Planning de l'outil de gestion de Liveli (CASPER) est reliée au système de badgeuse, ce qui permet de valider la cohérence des plannings contractualisés avec les horaires réalisés.

Exemple de planning contractuel *(capture d'écran extraite de notre outil de gestion CASPER)*



- La visite médicale d'admission

La visite médicale d'admission est un rendez-vous important.

Elle a lieu à l'arrivée de l'enfant en crèche pour établir un bilan général de sa santé. Ainsi, elle permet de vérifier que l'état général de l'enfant est compatible avec la vie en collectivité et que les vaccinations obligatoires sont à jour. Ce rendez-vous contribue à la validation de l'admission en crèche. Le médecin rencontre la famille et l'enfant. C'est un moment d'échanges privilégié où la famille, si elle en ressent le besoin, peut se confier, faire part de ses inquiétudes, évoquer les éventuels problèmes de santé ou d'allergies, poser des questions, avoir des précisions sur le développement de l'enfant.

Sur la crèche Gramont, le médecin est en poste depuis quatre ans, à raison de 6 heures par mois. Il connait l'équipe et ses valeurs. Il l'accompagne dans la prise en charge au quotidien des enfants dans les soins et répond aux questionnements des équipes dans leurs observations. Ilconseille et oriente également les familles. Il valide les protocoles d'Urgence de l'établissement ainsi que les PAI (protocole d'accueil individualisé) nécessaires pour l'accueil d'enfant en situation particulière.

A.2 : La période de familiarisation

L'attachement a été mis en avant par de nombreux psychologues et pédagogues comme étant un lien vital et précurseur de la construction des relations aux autres.

Le développement neuronal de l'enfant lui permet, par le biais de compétences sensorielles matures, de se lier précocement à la personne qui prend soin de lui. Un lien qui est renforcé par la production de certaines hormones, l'ocytocine et la dopamine, qui viennent soutenir et entretenir la création des liens (parentaux, sociaux…).

La période de familiarisation en crèche est prévue sur une durée variant de 5 à 10 jours en amont de l'arrivée de l'enfant. Ces quelques jours ont pour but de permettre aux parents de laisser de côté les angoisses liées à une séparation. La période de familiarisation offre un espace et temps précieux pour chacun, pour faciliter le lien de confiance et rassurer le parent qui nous confie ce qu'il a de plus cher.

La Direction de la structure désigne une personne de référence qui suivra l'enfant et sa famille pendant cette période. Elle réalise avec les parents un **protocole de familiarisation** permettant d'organiser la semaine avec des **horaires de présence** et des **temps de séparation** qui augmentent doucement. Les parents sont invités à quitter progressivement la crèche et laisser leur enfant découvrir :

- *ce nouvel espace de vie en collectivité*, où tout est différent : les volumes, les objets, les odeurs, les bruits, les couleurs… L'enfant, aidé par les professionnels et par ses parents, découvre ce nouvel environnement et peut alors créer un lien entre l'univers de sa maison et l'univers de la crèche. Le « doudou », appelé objet transitionnel, va favoriser ce lien. Il peut s'agir d'un foulard avec l'odeur de maman, d'un bout de tissu, une photo, un album, une peluche… Libre à chaque enfant de trouver ou non quelque chose qui lui correspond, quelque chose qui répond à ses propres besoins.

- *les personnes environnantes* (adultes et enfants). L'accueillant reste disponible, à l'écoute, ouvert, observateur pour accompagner au mieux les familles dans cette étape parfois difficile. L'objectif est que chacun soit rassuré, serein, et donc prêt à se séparer, en toute confiance. La personne de référence qui suivra l'enfant et sa famille pendant cette période de familiarisation explique le fonctionnement de l'équipe qui elle-même devient équipe de référence.

L'équipe utilise un **document de référence** pour faciliter les échanges et la transmission des informations relatives à la vie et au rythme de l'enfant, **« Ma P'tite Histoire »**. Ce sont les parents qui le remplissent avec le professionnel, l'objectif étant qu'ils partagent avec l'équipe accueillante la connaissance de leur enfant : son rythme, ses petites habitudes, ce qu'il aime ou n'aime pas, ce qu'il sait faire ou pas encore, son rythme alimentaire et son rythme de sommeil, etc. Il permet à l'équipe accueillante de connaître au mieux l'enfant et donc de poursuivre ses habitudes au sein de la crèche, dans la mesure du possible en collectivité.

Déroulé type de la période de familiarisation dans nos crèches :

- **Le 1er jour** : le parent reste avec l'enfant pendant une heure.
- **Le 2ème jour** : le parent reste une demi-heure avec son enfant puis le laisse seul pendant 2 heures. C'est parfois la première séparation, d'où l'importance de l'expliquer à l'enfant en présence du parent. Un professionnel restera avec lui, et la possibilité d'appeler la crèche sera donnée aux parents pour les rassurer si besoin. Le doudou et la tétine de l'enfant serviront d'objet transitionnel entre ses deux lieux de vie.

- **Le 3ème jour** : l'enfant reste environ 3 heures. L'intégration de la prise d'un repas (au biberon ou à la cuillère selon l'âge), en présence ou pas du parent, est possible. C'est l'occasion pour l'enfant de partager un premier temps fort avec ses pairs.
- **Le 4ème jour** : l'enfant vient pour une demi-journée et participe aux activités, au repas et au temps de sieste. Ce dernier moment reste complexe, l'endormissement étant une étape parfois difficile à gérer. En effet, la charge émotionnelle de cet instant est toujours grande, car la nécessité de se relâcher et se laisser aller à l'endormissement nécessite un réel sentiment de sécurité affective chez l'enfant. La présence rassurante et individuelle de l'adulte est donc essentielle, de même que la présence du doudou et/ou de la tétine.
- **Le 5ème jour** : Il s'agit pour lui de sa première petite journée à la crèche ! Il participera à tous les moments forts, de 9h30 à 16h30 environ, dans un esprit collectif.

La période de familiarisation n'est pas figée, elle sera adaptée en fonction du besoin de la famille et surtout le ressentie de l'enfant. Elle peut être prolongée comme elle peut être diminuée. Mais même au-delà de cette programmation, l'équipe reste vigilante afin d'aider l'enfant et sa famille dans la séparation. Si une famille ne dispose que d'un temps très court pour aider son enfant à se familiariser avec la crèche, l'équipe s'adaptera à ses impératifs professionnels ou familiaux.

Certains enfants ont plus de difficultés que d'autres lors de la période de familiarisation. La mise en place d'une relation de confiance prend plus de temps. L'enfant est alors dans la demande de ses parents. L'équipe a confectionné une fresque chronologique avec des photos des moments forts de la journée mettant en scène l'enfant et le reste du groupe. L'enfant peut alors s'y reporter dès qu'il en ressent le besoin. Il s'identifie.

Pour les enfants en situation de handicap, à leur arrivée en crèche, la personne de référence porte le projet d'accueil spécifique à l'enfant. Elle sera choisie pour être l'interlocuteur privilégié de la famille, avec la Directrice de crèche, et durant toute la période d'accueil de l'enfant. Ce membre de l'équipe assure le suivi de l'enfant afin de faciliter le plus rapidement possible son intégration et l'amorce du lien de confiance. Ce référent peut également faire le lien entre la crèche et les structures médico-sociales externes accompagnant l'enfant.

A.3 : Les transmissions

Les moments de transmission constituent un **temps fondamental** dans la journée d'un enfant. L'équipe invite les parents à prendre le temps d'un échange serein. Ce temps est prévu dans les horaires du contrat d'accueil.

Ce moment se doit d'être individuel et personnalisé. C'est un rituel chaleureux, ayant lieu le matin et en fin de journée, qui influe sur le bon déroulement de la journée de l'enfant mais aussi du parent.

Nous savons, à la lumière des avancées scientifiques, combien les facteurs de stress peuvent être néfastes pour le tout jeune enfant. Face à l'immaturité cérébrale du tout petit, nos équipes travaillent pour offrir des **figures d'attachement rassurantes et bienveillantes**, afin que l'enfant puisse s'épanouir.

La relation de confiance mutuelle et une collaboration réciproque parents/professionnels garantissent des transmissions de qualité. Ces dernières permettent d'assurer pour l'enfant le lien maison-crèche. Le professionnel se rend disponible pour recevoir les informations nécessaires et est garant de la qualité de cet accueil.

L'accueil du matin : C'est le moment où toutes les informations concernant l'enfant sont transmises par le parent à l'équipe et vice versa.

Ainsi, à la crèche Gramont :

Chez les bébés, le parent entre en section et fait les transmissions au sol avec la professionnelle présente dans la section. Cette installation au sol permet de sécuriser les enfants déjà en activité auprès d'elle. Elle peut offrir son attention sans s'inquiéter du bien-être du restant du groupe. Les parents et les enfants doivent se sentir en confiance dans un endroit chaleureux. Le parent prend le temps d'échanger les informations et anecdotes sur la nuit passée.

L'équipe recueille ainsi certaines informations : comment c'est passé la nuit de l'enfant, son heure de coucher et son heure de réveil, l'heure du dernier repas (biberons, tétées etc…), la quantité de lait bus. Le but étant de savoir s'il va bien. De plus, il est important de savoir si le bébé a eu de la fièvre ou a reçu un traitement. Toutes ses informations sont essentielles pour le bon déroulé de la journée.

Le professionnel accueillant note sur le **cahier de transmissions** ces informations afin que tous les professionnels en relation avec l'enfant puissent s'y référer tout au long de la journée. L'accueillante laisse le temps qu'il faut au parent et à son enfant pour se séparer. Cependant, si une difficulté se présente, il pourra intervenir sur demande implicite ou explicite des parents. Il adapte alors son comportement à la situation afin que la séparation se déroule au mieux. Le temps d'accueil matinal reste convivial. Il est essentiel d'inclure l'enfant présent dans la conversation lors des transmissions orales, afin que la discussion soit triangulaire parent/enfant/professionnel.

Chez les moyens/grands, lorsque l'enfant et son parent arrivent devant sa section, l'enfant retire son manteau, son bonnet et ses chaussures. Il peut alors l'accrocher à son porte manteau identifié à son prénom puis entre en section.

L'espace de vie est le lieu où se passent les séparations ainsi que les retrouvailles. Il doit apporter tout ce qui est agréable, confortable et rassurant pour l'enfant et sa famille. La visibilité sur toute la section répond à un besoin de sécurité. Les espaces de jeux sont placés de façon à créer un sentiment de réassurance nécessaire à l'enfant pour qu'il puisse aller jouer et ainsi créer un climat apaisé lors de la séparation.

Les professionnelles présentes accueillent l'enfant avec sourire et bienveillance. Cette dernière est attentive aux transmissions faites par le parent au sujet de l'enfant. En effet, cela est important pour savoir comment s'est passé la soirée et la nuit. Cela peut expliquer un comportement, une fatigue ou au contraire une joie et une excitation. De plus, si un traitement a été donné le soir ou la nuit il est important que nous soyons au courant. Les informations transmises par le parent sont primordiales pour une prise en charge efficiente de l'enfant.

Une fois les transmissions terminées, une des professionnelles disponibles accompagne l'enfant (que la séparation soit difficile ou non) en le prenant dans ses bras et en procédant au rituel de chacun (fermer la porte, dire au revoir par la fenêtre de la section, mettre le badge dans le porte carte…). Elle pourra l'aider dans la séparation en lui proposant son doudou, sa tétine ou un jouet.

Au départ du parent, il est important de le verbaliser pour que son enfant comprenne que papa ou maman doit partir travailler mais qu'il ou elle reviendra le soir le chercher.

L'accueil du soir : Il est tout aussi important que l'accueil du matin.

Lors des **retrouvailles**, le professionnel accueillant laisse le temps à l'enfant de montrer à son parent ce qu'il a vécu dans la journée au sein de la structure. C'est un moment précieux pour les familles. Par la relation de confiance qui s'est instituée, chaque membre de l'équipe a la faculté de transmettre au parent les observations de la journée. Le parent entre en section et retrouve son enfant. C'est un moment de joie.

Ces transmissions ont pour but de faire part de la journée de l'enfant à ses parents. Pendant cet échange, la professionnelle se chargera de raconter les anecdotes lors des moments d'éveil ainsi que les activités, les heures de sommeil et la prise des repas en spécifiant l'heure du dernier biberon (particulièrement chez les bébés). Un point est donc fait sur le repas et les soins éventuels faits à l'enfant. Il est aussi primordial de ne pas oublier de mentionner si un médicament a été donné pour la continuité (même si la direction a appelé la famille).

Parfois, l'enfant est pris dans le jeu et le moment de retrouvaille est difficile. Le professionnel peut alors apporter son aide. Il verbalisera ce temps de départ, accompagnera sa parole de gestes et incitera le parent à prendre le relais.

B.LES SOINS

Nos professionnels sont formés et possèdent les compétences et les connaissances en matière de soin et d'hygiène pour répondre aux besoins des enfants et aux attentes des familles. Les observations et les échanges avec les familles offrent l'assurance que la prise en charge sera optimale.

B.1 : Les soins au quotidien

Prendre soin, c'est réaliser des gestes quotidiens permettant d'assurer le confort de l'enfant, dans un esprit d'accompagnement, de sécurité affective, physique et de respect de ses capacités. C'est aussi verbaliser les actes, les soins prodigués. Prendre soin, c'est accompagner l'enfant dans son indépendance pour qu'il puisse répondre à ses besoins fondamentaux : respirer, se mouvoir, manger et boire, éliminer, dormir, établir un lien

social, devenir propre, communiquer, maintenir la température de son corps, éviter les dangers, jouer. Au travers des temps de soins quotidiens, l'enfant est encouragé dans ses gestes et ses paroles, développant ainsi sa **confiance** en lui-même et son désir d'autonomie.

L'équipe prend soin des enfants à 3 niveaux :

- **technicité** : observation clinique de l'enfant, prise de température, prise de médicaments, change, lavage de nez ou mouchage, soin avec une crème autorisée par le médecin pour les érythèmes fessiers, soin du « bobo » en rassurant l'enfant... Certains gestes se font dans un espace réservé comme la salle d'eau et tous ces gestes ne sont pas systématiques.

- **gestes de confort** : habiller ou déshabiller l'enfant selon sa chaleur corporelle, maintenir une température adaptée aux différentes pièces (plus frais dans les dortoirs que dans la pièce principale afin de favoriser l'endormissement de l'enfant et son bien-être), installer les jeux ou les activités dans des espaces appropriés et favorisant le mouvement autonome de l'enfant, proposer aux enfants un mobilier adapté à leur âge et leur développement.

- **accompagnement personnalisé** : prendre note des informations laissées par le parent, verbaliser les changements de lieux et de rythme, rassurer, respecter les capacités de l'enfant et son intimité, le sécuriser, établir un climat de **confiance,** privilégier la relation duelle. Dans un premier temps le professionnel fera à la place du bébé pour au fur et mesure faire avec et laisser faire l'enfant…

A la crèche Gramont, la direction de formation paramédicale, a instauré des « réunions santé » régulières avec chaque équipe de section. Ainsi, il est abordé le guide santé établit par Liveli ainsi que les besoins spécifiques des enfants de chaque section. Les auxiliaires sont alors régulièrement formés aux pratiques de soins. Cela permet une analyse des pratiques quotidienne.

B.2 :Les changes

Il s'agit d'un moment individualisé qui a lieu à chaque fois qu'il est nécessaire ou à chaque fois qu'un enfant le demande. Les pratiques d'hygiène corporelle visent à assurer l'intégrité physique et psychique de l'enfant, son bien-être et son confort. Accompagnées d'un échange verbal de qualité, ces pratiques sont indispensables et jalonnent la vie de l'enfant à la crèche.

Le temps de change nécessite une certaine technique. Le professionnel qui mène l'action met la serviette de l'enfant sur la table de change, enlève la couche de l'enfant, nettoie l'enfant avec le produit adapté (savon, liniment, produit de toilette spécifique, ...) en appliquant les gestes techniques appropriés, le rince, le sèche, lui met une couche propre, lui remet son vêtement.

Il sollicite l'enfant en lui expliquant les gestes qu'il effectue sur son corps, lorsque cela est possible, en lui demandant de soulever les jambes, ou d'ouvrir sa couche propre.... Le change peut, également, s'effectuer de côté ou debout, selon l'âge et l'équilibre de l'enfant.

A la crèche Gramont : nous utilisons les couches et/ou couches culottes FIXIES fabriquées en France et 100% biodégradables.

Pour les bébés, les changes sont effectués dès que cela est nécessaire. La professionnelle prévient l'enfant qu'il va être changé. Chaque enfant a une serviette posée sur le plan de change pour que cela soit plus agréable. Nous utilisons un gant humide tiède et du savon FRUTTI DOUX pour faire le change. Un tableau est dans la salle de change où les professionnelles notent l'heure du change et si selles ou urines. Le plan de change est désinfecté avant et après. La professionnelle se lave les mains avant et après chaque change.

Pour les moyens/grands, la professionnelle effectue les changes dès que cela est nécessaire à tout moment de la journée. L'enfant sera impliqué dans le change si son âge et sa motricité le permet. Il sera alors acteur de son change. En effet, les changes debout sont privilégiés pour les grands et les moyens grands. Les professionnelles proposent aux enfants le pot ou les toilettes si ces derniers sont dans l'acquisition de la propreté ou alors déjà propres. En revanche, le change allongé est aussi pratiqué si l'enfant n'est pas en capacité de se tenir seul debout. Les professionnelles on a disposition un escalier qui convient aux enfants pour qu'ils puissent monter et descendre sur le plan de change. Cet escalier est sécurisé et adapté au plan de change. Il est rappelé aux professionnelles qu'elles doivent adopter des postures adéquates afin de préserver leur dos.

Un tableau est mis en place dans la salle de change où la professionnelle peut noter les urines et les selles de chaque enfant durant la journée.

B.3 : L'accompagnement vers la propreté

L'acquisition de la propreté est liée à la maturation neurologique de l'enfant, qui doit être prêt physiquement et psychologiquement.

Elle se fait dans un premier temps au domicile de l'enfant et se poursuit dans un second temps à la crèche en concertation avec les parents.

Les professionnels accompagnent quotidiennement les familles en essayant de répondre au mieux à leurs interrogations et en leur donnant des repères sur le développement psychomoteur de leur enfant, le contrôle des sphincters, et les signes avant-coureurs permettant d'engager l'enfant dans cette acquisition.

Les professionnels accompagnent et rassurent l'enfant, en posant des mots, lorsqu'il a oublié d'aller sur les toilettes. De plus, lors des transmissions faites aux parents, les professionnels sont vigilants à retransmettre un message qui se veut valorisant et encourageant pour l'enfant.

Pendant cette période, nous inviterons les parents à préférer des vêtements faciles à ôter et à enfiler pour l'enfant, ce qui lui facilitera le déshabillage de dernière minute.

A la crèche Gramont :

Chez les moyens/grands : pour les enfants qui ont commencé la propreté à la maison, nous la poursuivons à la crèche. Les professionnelles proposeront d'aller aux toilettes plus régulièrement aux enfants en cours d'acquisition de la propreté et les encourageront dans cette démarche.

B. 4 : L'habillage et le déshabillage

S'habiller ou se déshabiller seul n'est pas aussi simple et relève d'un réel apprentissage. Avant que l'enfant en soit capable, il doit développer diverses habiletés de motricité fine et globale, d'équilibre, de dissociation et de coordination. L'attitude positive et les encouragements motiveront l'enfant à exercer ses habiletés et à devenir de plus en plus autonome.

Des porte-manteaux individuels sont à la hauteur des enfants. En différents temps de la journée, l'enfant enlève et remet son manteau ou sa veste. Il est encouragé par les professionnels (ainsi que par sa famille) à effectuer ces gestes seuls. Il prend **plaisir** ensuite à accrocher seul son vêtement et en retire une certaine fierté manifestée par un sourire radieux.

Des paniers sont mis à disposition des plus grands et personnalisés par une photo. Le professionnel aide chaque enfant en veillant à ne pas faire à sa place si ce dernier a acquis une dextérité suffisante pour agir seul.

A la crèche Gramont

Pour les bébés : des casiers extérieurs nominatifs sont à disposition des parents pour pouvoir y mettre leurs manteaux, bonnets, écharpes… Des casiers intérieurs nominatifs sont aussi à la disposition des parents. Ces casiers ont deux ouvertures : une qui donne sur le couloir et une qui donne dans la salle de bain. Ainsi les parents pourront mettre les changes de leurs enfants et les professionnelles pourront aussi y avoir accès sans sortir de la section.

Pour les moyens/grands : des portes manteaux nominatifs sont à la disposition des familles pour pouvoir y déposer leurs habits. Un casier intérieurs nominatifs avec double ouverture est aussi mise à disposition des familles pour y déposer les changes ainsi les professionnelles ont un accès aux changes des enfants sont être obligés de sortir de la section. De plus, en section des bannettes nominatives avec la photo des enfants sont réservées pour y mettre leurs doudous et tétines. Ces bannettes sont en libre accès aux enfants.

B.5 : L'administration des médicaments

QUE DIT LA LOI ?	Selon le journal officiel du 19/02/13 du Ministère Social des Affaires et de la Santé, **l'administration des médicaments par les professionnels de la petite enfance reste une possibilité** même en l'absence d'une infirmière ou d'une puéricultrice. Une circulaire du 27 septembre 2011 de la Direction de la Sécurité Sociale et de la Direction Générale de la Santé précise, conformément aux dispositions de l'article L. 313-26 du code de l'action sociale et des familles, que, dans le cas d'un médicament prescrit, si le mode de prise ne présente pas de difficultés particulières ni de nécessité d'apprentissage, et lorsque le médecin n'a pas demandé l'intervention d'un auxiliaire médical, l'aide à la prise du médicament est considérée comme un acte de la vie courante. La seule autorisation des parents, accompagnée de l'ordonnance médicale (y compris antipyrétique et crème pour érythème fessier) prescrivant le traitement, suffit à permettre aux personnels de la crèche d'administrer les médicaments requis aux enfants.

Les familles assurent elles-mêmes la prise de médicaments par leur enfant, le matin et/ou le soir à la maison. Dans ce cas, toute médication donnée à l'enfant chez lui doit être signalée à son arrivée au professionnel accueillant l'enfant pour éviter toute interaction médicamenteuse ou surdosage. Il est fortement recommandé aux familles de faire en sorte que la prescription médicale se fasse uniquement le matin et le soir au domicile de l'enfant et sous leur responsabilité.

Si cela n'est toutefois pas possible, les médicaments pourront être administrés selon les conditions stipulées dans le règlement de fonctionnement de l'établissement, avec l'avis du médecin traitant et la validation de la Direction de la structure. En cas de doute, la Direction contacte un médecin de la Direction Régionale dont elle dépend, le médecin PMI, le médecin traitant de l'enfant ou le SAMU (en dernier recours).

Concernant les médicaments présents dans la pharmacie de l'établissement :

C'est le **médecin référent de la structure qui décide et prescrit les médicaments qui seront présents dans la pharmacie de l'établissement**. Un médicament ne peut être administré qu'avec **un protocole** décrivant les circonstances et les modalités d'administration.

A la crèche Gramont : Pour tous les enfants ayant un traitement à prendre à la crèche, nous avons besoin de l'ordonnance et d'un flacon neuf non ouvert (que nous reconstituerons si besoin). Toutefois, si l'enfant a un traitement mais qu'il ne prend rien à la crèche nous souhaitons tout de même avoir l'ordonnance de ces traitements.

B.6 : Le Protocole d'Accueil Individualisé (PAI)

La Direction de la crèche doit garantir, en collaboration avec le médecin de la crèche, la mise en place et l'application des PAI au sein de l'établissement. Elle met à jour l'information et assure un suivi régulier en collaboration avec la famille et le médecin. Elle diffuse et rend l'information accessible à toute l'équipe, dans chaque pôle de l'établissement : sections, bureau de la Direction, biberonnerie, cuisine. Et ce pour une démarche commune définissant les modalités de prise en charge de l'enfant et garantissant les conditions de sécurité et de confort lors de son accueil.

Le PAI est un document écrit qui organise « …les modalités particulières de la vie quotidienne dans la collectivité et fixe les conditions d'intervention des partenaires. » Il s'agit d'une **démarche d'accueil** résultant d'une **réflexion commune** des différents intervenants impliqués dans la vie de l'enfant malade. Il facilite l'accueil de l'enfant mais ne se « …**substitue pas à la responsabilité des familles**… » Il est établi par la Direction de la structure « …en concertation étroite avec le médecin de PMI …», « … à partir des besoins thérapeutiques précisés dans l'ordonnance signée du médecin qui suit l'enfant dans le cadre de sa pathologie… ».

Le PAI contient les informations indispensables suivantes :

- les **coordonnées** des services (Urgences, PMI..) et personnes à contacter
- les **aménagements particuliers** nécessaires à l'enfant
- la **prise en charge médicale** de l'enfant au quotidien, en cas d'urgence, avec le nom des personnes habilitées à administrer l'éventuel traitement d'urgence
- le contenu et l'emplacement de la **trousse d'urgence**
- la signature de chacune des parties : parents de l'enfant, médecin traitant, médecin référent de l'établissement, Directrice de crèche.

Sauf avis contraire du médecin référent, la Direction de l'établissement utilise le support officiel de l'Education Nationale.

A la crèche Gramont : nous avons des PAI alimentaires et/ou asthme du nourrisson. Nos professionnelles sont informées et formées lors de réunion de santé faites par l'infirmière de la crèche de chaque PAI présents dans leur section. Un PAI alimentaire est valable 6 mois alors que le PAI asthme est valide un an.

B.7 : L'hygiène de l'adulte

Le personnel de la crèche se conforme aux prescriptions légales et réglementaires, ainsi qu'aux consignes, notes générales et particulières, relatives à l'hygiène, la sécurité au travail et la prévention des maladies professionnelles et des accidents de travail.

Il porte une **tenue propre et adaptée** à l'activité professionnelle. Le **lavage des mains** est l'une des règles d'hygiène de base. Le personnel a une hygiène des mains rigoureuse : avant la préparation et l'administration des repas, lorsque les mains sont visuellement sales, à la suite d'une activité, après chaque change, après

s'être mouché ou avoir mouché un enfant et après le passage aux toilettes. Un protocole de nettoyage des mains est affiché à chaque point d'eau réservé au personnel.

A la crèche Gramont : Outre les règles d'hygiène de base instaurées au sein des sections, des protocoles bien précis sont institués et renforcés en période de crise sanitaire. Des tableaux de suivi de nettoyage des jouets, des salles de change, des roulements mis en place permettent un suivi rigoureux.

C. LE SOMMEIL

Les études comportementales et en neuro-imagerie révèlent combien le sommeil favorise les apprentissages et les processus de consolidation de la mémoire. En effet, les régions cérébrales actives en phase d'éveil au cours d'un apprentissage ou d'une expérience vécue le sont à nouveau au cours du sommeil qui suit, favorisant leur inscription en mémoire à long terme.

Le manque de sommeil entraine des répercussions sur les fonctions cognitives de l'enfant. Si, depuis toujours, nous savons combien l'enfant a besoin de repos pour se ressourcer, il nous apparait aujourd'hui clairement que l'enfant profite de ce temps de sommeil pour développer ses connections neuronales.

Nous attachons une grande importance à la qualité du sommeil des enfants et mettons en place des aménagements et des accompagnements afin que chacun puisse profiter de ce temps de ressource.

Pour accompagner l'enfant dans le temps de sieste, chaque professionnel offre une écoute attentive de ses angoisses, de son besoin physiologique, et reste indulgent face à certaines résistances en lien avec cette nouvelle séparation. Cette attitude **bienveillante** contribue à diminuer les inquiétudes et les tensions de l'enfant.

C.1 : L'accompagnement à l'endormissement

Les professionnelles respectent le rythme d'endormissement de chaque enfant grâce à des outils d'observation, à la reconnaissance des signes précurseurs propres à chacun, et aux transmissions du matin avec les familles.

L'enfant va devoir quitter l'espace de jeu et les professionnels pour rejoindre l'espace de sommeil.

Un des professionnels est présent dans le dortoir-chambre afin d'aider l'enfant à s'endormir dans des conditions idéales. Les rituels d'endormissement se matérialisent par la **présence sécurisante d'objets personnels transitionnels** (sucettes, doudous, gigoteuse personnelle, tee-shirt de maman, …), par des gestes (ranger le jouet utilisé, chercher son doudou, sa tétine, dire au revoir à ses camarades de jeu, …), des sons que l'enfant répète, qui le rassurent et le calment. L'enfant exprime parfois au travers de ces rituels un besoin de contact avec l'adulte présent.

C.2 : Les espaces définis pour les repères

Chaque section a son espace de sommeil.

Ces espaces de sommeil sont équipés de lits à barreaux pour les bébés et de lits « couchettes » pour les plus grands. Les dortoirs sont légèrement assombris facilitant l'endormissement dans la pénombre, permettant de garder la fraîcheur en été mais surtout, favorisant la surveillance visuelle des enfants. La température des dortoirs est relevée quotidiennement.

Les enfants accueillis (bébés, moyens ou grands) ont toujours le même lit, positionné à une place définie. Il est un repère pour eux et facilite leur sentiment de sécurité affective. Les lits sont disposés de manière à permettre la surveillance des enfants par l'adulte dans les conditions optimales.

C.3 : Le réveil échelonné

La connaissance que l'équipe a du temps de sommeil de chacun favorise l'accompagnement individuel au réveil. Sauf situation particulière, **les enfants ne sont pas réveillés par l'adulte**. Les professionnels laissent les enfants reprendre leurs repères et se réveiller en douceur. Certains s'étirent puis se blottissent dans les bras de l'adulte ; certains s'accrochent à leur doudou, à leur tétine et les rêveurs restent debout, sans lien apparent avec le monde qui les entoure ; d'autres enfin, sont actifs dès la sortie du dortoir.

L'équipe amène chaque enfant à respecter le sommeil de l'autre. Elle prend soin de proposer des jeux calmes, tel que livres ou comptines, pour permettre de respecter le sommeil des autres enfants.

C'est grâce à cette ambiance sécurisante qu'un enfant, qui semblait être à la fin de son cycle, pourra rester dans son lit et se laisser de nouveau bercer par ses rêves…

En général, quand l'équipe constate que l'enfant a fini de se réveiller, elle lui propose :

- De poser son doudou et sa tétine
- De faire un passage aux toilettes
- De lui changer sa couche
- De l'aider à s'habiller.

C.4 : La sécurité pendant la sieste

La sécurité, pour Crèche Attitude, est un aspect extrêmement important dans le cadre spécifique du sommeil du jeune enfant et passe par des **mesures à respecter** :

- L'absence de draps de dessus, d'oreillers et de couvertures pour les plus petits ;
- Procédure de surveillance régulière et physique des espaces de sommeil toutes les 10 minutes selon un protocole précis, ou présence constante d'un professionnel.

C.5 : Le rythme de sommeil

Le temps de sieste est proposé à l'enfant après le repas du midi. Mais il se peut que, selon les besoins de l'enfant, l'équipe propose un temps de repos à toute heure de la journée. L'enfant peut alors s'installer dans son lit ou prendre place sur un tapis, dans un coin douillet et calme, afin qu'il puisse être au mieux pour se ressourcer.

A la crèche Gramont :

Chez les bébés, la sieste est proposée à différents moments de la journée et dès que l'enfant montre des signes de fatigue. Son rythme est alors respecté.

Le temps de sommeil se déroule de préférence dans leur lit. Il s'échelonne sur toute la journée dans un respect total de son rythme d'alternance entre la veille et le sommeil. Le matin, le parent transmet l'heure du réveil et la qualité du sommeil nocturne, information nécessaire au respect de ce rythme. Un bébé qui s'endort dans l'espace de vie, rassuré, bercé par les bruits environnants, ne sera pas forcément transporté dans son lit. L'équipe veillera toutefois à sa sécurité physique et à sa tranquillité.

L'enfant peut avoir besoin d'un accompagnement pour réussir à s'endormir, l'adulte restera donc à proximité du bébé et pourra le bercer, lui chanter une chanson ou simplement lui poser la main sur la tête selon l'habitude de ce dernier.

Dans les dortoirs, nous laissons un peu de lumière du jour ce qui nous permet d'avoir une vision plus nette sur l'état de l'enfant lorsqu'il dort.

La température du dortoir est de 19 degrés pour que l'enfant puisse être dans sa gigoteuse et ne pas avoir trop froid ou trop chaud.

Pour les bébés, nous leur proposons des lits à barreaux mais il se peut qu'on lui propose un lit au sol. (cela peut se faire à partir du moment où l'enfant s'assoit seul). Une professionnelle restera à ses côtés le temps de l'endormissement et mettra un tapis sur le côté du lit bas pour prévenir les risques éventuels de chute.

Une surveillance toutes les dix minutes est effectuée par la professionnelle, un émargement permet une traçabilité. Cette professionnelle doit passer dans le dortoir et veiller à regarder chaque enfant.

Lorsqu'un enfant est réveillé, on lui laisse le temps de sortir tranquillement de ses rêves et on pourra ensuite lui changer sa couche et le rhabiller. Il est donc sorti du dortoir et pourra poursuivre sa journée.

Pour les moyens/grands, un temps de transition est indispensable pour lâcher prise et se laisser aller à un endormissement serein. Après le passage aux toilettes, l'enfant va dans la salle pour se dévêtir. Il est encouragé à faire seul. Il va ranger ses habits dans une caisse nominative qu'il retrouvera grâce à sa photo pour les plus grands ou alors donnée par la professionnelle pour les moyens. Il sera ainsi dans une tenue plus confortable pour le temps du repos.

Les enfants dorment sur des lits de camps ou dans des barquettes. Les draps porte feuille utilisés sécurisent l'enfant. Ainsi, il rejoint son lit où il retrouve son doudou et sa tétine. Un temps calme est instauré annonciateur du temps de sieste. La professionnelle verbalise ce moment. Elle pourra lire une histoire, une musique douce sera mise en fond pour aider à l'endormissement. Les professionnelles se mettront à côté des enfants qui ont besoin d'aide pour s'endormir. Les besoins spécifiques seront accompagnés, comme chacun, avec bienveillance et connaissance du rythme, des rituels et des particularités propres à chaque enfant.

Des caresses, une main sur le ventre ou simplement une présence rassurante permettent à l'enfant de s'endormir en toute sécurité.

Puis, il s'éveille à son rythme, l'adulte respecte le temps de réveil. La professionnelle le guide pour se rhabiller et elle le dirige vers la pièce de vie où des mises en scène offrent un environnement plaisant. Il peut ainsi retourner à jouer et poursuivre sa journée.

L'heure de l'endormissement et de réveil sont notés sur le cahier de transmissions.

Un temps de repos le matin peut être proposé aux moyens et/ou aux grands si besoin : l'organisation sera la même que pour la sieste de l'après-midi.

Ainsi les enfants qui auront dormi le matin ne seront pas forcément recouchés après le repas. Les professionnelles leur proposeront un temps de tranquillité dans la pièce de vie avec des jouets calmes tels que des livres, des puzzles, etc… Cela leur permet de se ressourcer paisiblement.

Un temps de repos leur sera tout de même proposé plus tard dans l'après-midi.

D. LE REPAS

Il est scientifiquement démontré que les 3 premières années de vie d'un enfant sont des périodes clés pour son développement à court et à long terme.

L'alimentation du nourrisson, du bébé, et du jeune enfant, évolue et se diversifie rapidement avec des besoins nutritionnels différents en fonction de l'âge. Les apports énergétiques des aliments doivent être connus et adaptés à chaque enfant car ils jouent un rôle prépondérant dans la bonne santé physique et psychique du tout petit.

Mais si la qualité nutritionnelle est primordiale, l'environnement reste fondamental. C'est pourquoi nous insistons sur l'**accompagnement de ces temps de repas**. Le plaisir de se nourrir est essentiel : celui de retrouver des bras accueillants, des camarades pour « discuter », s'imiter, goûter, découvrir, et grandir ensemble.

Les nourritures affectives et nutritionnelles s'enrichissent et se complètent.

D.1 : Le repas et le goûter

Le repas et le goûter s'inscrivent comme des moments riches de découvertes et de partage, de plaisirs et d'apprentissages :

- Développement chez les tout-petits, pour lesquels la position assise est compliquée à maintenir, des fonctions motrices et en particulier de la motricité fine par la prise de la cuillère, la préhension du verre ;
- Ces temps, en petits groupes, sont propices aux stimulations langagières et sont l'occasion d'échanger sur le vécu de la journée. Ce sont des temps de socialisation importants.

Les temps de repas sont également des moments conviviaux de découvertes gustatives, esthétiques, olfactives… L'enfant découvre la diversité des formes, des couleurs, des textures, la multiplicité des sensations.

UN ENVIRONNEMENT ANTICIPE :

Nos équipes installent, dans la mesure du possible, les enfants par petites tablées. En effet, un environnement calme est propice aux apprentissages et aux découvertes.

Les professionnels pensent à choisir la chaise adéquate par rapport au développement staturo-pondéral des enfants et à positionner le matériel nécessaire pour chacun. Les enfants ayant des besoins spécifiques trouvent une place qui correspond à l'accompagnement dont ils ont besoin : proche de l'adulte, en contact avec un mur, auprès de camarades qui le rassurent et l'encouragent, etc.

Les temps d'installation à table sont parfois générateurs de stress et d'angoisses. Des rituels sont mis en place pour rassurer et permettre à chaque enfant d'aborder ce temps ouvert de manière sereine.

Les repas succèdent à un ensemble d'actes quotidiens et de règles éducatives (passage aux toilettes, lavage des mains, etc.). Ils arrivent toujours après un temps de retour au calme pour les plus grands.

LE REPAS : UN MOMENT DE REEL PLAISIR

Plaisir gustatif mais aussi plaisir d'être ensemble, d'observer l'autre et d'apprendre de lui. Les plus grands s'imitent pour mettre leur bavoir ou le défaire, nettoyer leur visage et leurs mains, nettoyer la table, différencier et classer les couverts au moment de leur rangement…

Sur le plan sensoriel, **le repas est un moment qui sollicite tous les sens** :

- L'odorat : l'enfant peut sentir les différentes odeurs des plats et apprendre à les reconnaitre : le chou-fleur sent fort !
- Le goût : curieux ou réticents, les enfants ont des réactions très variées face à la découverte de nouvelles saveurs, de nouveaux goûts, de nouveaux aliments. Goûter sans forcer… ou ne pas goûter… L'enfant prend son temps dans cette découverte et choisira le moment opportun pour se lancer dans cette nouvelle aventure du goût !
- Le toucher : l'enfant découvre aussi par ses mains car la texture, la chaleur dégagée sont des vecteurs de découvertes et d'intérêt qui incitent l'enfant à porter à sa bouche.
- La vue : les couleurs et la présentation des plats sont importantes, attrayantes. Ce sont des éléments incitant l'enfant à se laisser tenter.
- L'ouïe : le repas est un moment d'échanges et de convivialité, c'est un formidable temps pour enrichir le vocabulaire des uns et des autres, permettre à chacun de s'exprimer par une onomatopée : Hummm, Ah !, Ouahhh, ou plus amplement pour ceux qui maitrisent déjà les mots. Les professionnels encouragent et mettent des mots sur les ressentis sensoriels des enfants. L'équipe maintient une atmosphère de calme pendant les repas ; le bruit peut être fatigant et générer de l'impatience et des refus.

Les orientations pédagogiques mettent l'accent sur la **reconnaissance du goût** et sur l'**apprentissage moteur**. Dans la mesure du possible, **les aliments sont présentés dans un premier temps dans leur forme initiale, crus, et l'enfant apprend à les reconnaître et à apprécier les variations de couleurs, de formes et de textures.**

DES REPAS ISSUS DE L'AGRICULTURE BIOLOGIQUE:

Dans le cadre de notre démarche écoresponsable, notre prestataire nous assure au moins un aliment issu de l'agriculture biologique par jour.

De plus, nous sommes en partenariat avec une boulangerie et nous proposons trois fois par semaine un goûter pain chocolat ou confiture, lait de croissance et compotes aux enfants.

Pour les bébés : L'alimentation au biberon et l'introduction des aliments se font toujours suivant les transmissions de la famille et selon les directives du pédiatre de l'enfant. L'équipe respecte les horaires des repas en fonction du rythme de chaque enfant afin de garantir une continuité entre le rythme de la maison et celui de la crèche. Les biberons sont donnés dans les bras par les professionnelles pour favoriser la relation individuelle et pour qu'il se sente en sécurité. (sauf si il refuse)

Puis lorsque l'enfant grandit, tient assis et en manifeste le désir, il a la possibilité de manger à table, avec les autres enfants, accompagné d'un adulte.

Un espace repas est installé dans une partie de la pièce de la section afin de préserver l'individualité de chaque enfant et de favoriser un moment calme.

Pour les plus grands nous pouvons leur proposer une cuillère pour qu'il puisse commencer à manger seul. La méthode de la double cuillère est donc utilisée : la professionnelle accompagne l'enfant avec une autre cuillère lors de son repas.

Lors des repas, la communication gestuelle associée à la parole est beaucoup utilisée pour pouvoir expliquer et leur demander s'ils veulent de l'eau, « encore », « fini » … nous verbalisons aux autres enfants le temps d'attente et leur expliquons que c'est bientôt leur tour. L'ordre des repas est défini suivant l'heure à laquelle l'enfant a petit déjeuner le matin.

Les mamans qui allaitent et veulent continuer d'allaiter à leur reprise du travail ont la possibilité de le faire au sein de la structure. Un fauteuil d'allaitement est mis à leur disposition afin qu'elles s'installent confortablement. Elles peuvent également apporter leur lait maternel et poursuivre ainsi l'allaitement au sein de la crèche le temps qu'elles désirent sans forcément être physiquement sur place. Nous fournissons alors un protocole aux parents, précisant les consignes de transport et de conservation du lait. Ce document est signé en guise d'engagement écrit.

La crèche fournit le lait GALLIA CALISMA, 1er âge, 2ème âge et de croissance. Néanmoins, les parents peuvent choisir un autre lait à leur convenance (allergie, problème particulier...) à leur frais et avec une ordonnance de leur médecin traitant.

Lorsque la diversification a été commencé à la maison, nous la poursuivons à la crèche. Nos repas sont livrés par le prestataire ANSAMBLE en liaison froide. Ce dernier nous livre des repas à partir de 6 mois. C'est pour cela que lorsque la diversification est commencée dès l'âge de 4 mois nous commandons des petits pots faits maison avec des légumes et des fruits de saison de la société COMME DES PAPAS.

Un tableau récapitulatif est mis en place dans la biberonnerie. Il y est noté ce que mange et boit chaque enfant lors des repas du midi et du goûter (quantités, stade de la diversification et textures). Parallèlement, il

est aussi noté l'heure à laquelle l'enfant a pris son dernier repas. Ainsi, nous pouvons essayer d'anticiper l'organisation des repas.

Pour les moyens/grands : Vers 12/18 mois, tous les aliments sont proposés aux enfants (après introduction par les parents et consignes du médecin de l'enfant).

L'allergie alimentaire avérée justifie une éviction d'un ou plusieurs aliments. Dans ce cas, un projet d'accueil individualisé (PAI) est établi entre le médecin de l'enfant, le médecin de crèche et la Direction de l'établissement. Les familles ont la possibilité d'apporter un panier repas pour leurs enfants, suivant un protocole transmis et signé par les parents.

Les menus sont affichés afin que les parents soient informés et puissent diversifier l'alimentation de leur enfant sur le repas du soir. Ils sont aussi disponibles sur l'espace parents de la crèche. Les échanges réguliers avec les parents permettent une connaissance des habitudes alimentaires de chaque enfant. Le professionnel respecte le rythme individuel, l'appétit, et le régime alimentaire éventuel de chacun (en cas de PAI).

Avant de commencer le repas, un moment de retour au calme est mis en place. En effet, une professionnelle se place au sol et lit une histoire. Ce moment est essentiel pour que les enfants puissent retrouver le calme avant de commencer le repas. Ainsi, le déjeuner se passera dans de meilleures conditions. Le temps du repas est un moment d'échange, de partage et de plaisir dans une ambiance détendue.
La « chanson du repas » sera chantée et accompagnée par la communication gestuelle. Cette dernière a pour but d'annoncer le début du repas.

Les professionnelles favorisent ce moment d'échange et de partage en faisant participer les enfants de façon volontaire à la préparation et à la distribution des bavoirs, verres, assiettes, couverts… cela permet également d'enrichir leur vocabulaire et de les accompagner dans la notion de prendre soin des autres enfants.

Les moyens sont installés à table par la professionnelle afin de leur créer un repère de place. Seuls les enfants ayant acquis la marche ou la position assise seront mis à table en veillant à ce que leurs pieds soient posés au sol. Si cela n'est pas le cas, on mettra une marche afin de lui offrir un confort durant son temps de repas. Les enfants n'ayant pas encore acquis la marche mais sachant s'asseoir seront installés dans une chaise avec une tablette posée devant eux.

Dès lors que les enfants sont en demande de vouloir manger seul avec leur cuillère, nous les laissons faire, tout en étant à proximité d'eux pour les observer et leur apporter notre aide dès qu'ils le souhaitent. Durant nos observations, si nous constatons que l'enfant n'arrive pas encore à bien gérer la cuillère, nous procédons, en lui verbalisant, à la double cuillère. Cette méthode permet à l'enfant de continuer à progresser dans sa démarche d'autonomie. Pour accompagner au mieux le groupe, nous leur proposons des cuillères ergonomiques adaptées à leur âge et des verres avec des poignets pour leur permettre d'avoir une bonne prise en main de leur verre et un couvercle qui va réguler l'écoulement de l'eau lorsqu'ils boivent. Les assiettes sont à compartiment : le repas est servi de l'entrée au dessert dans l'assiette ainsi nous poursuivons l'autonomie de l'enfant en lui permettant de choisir de commencer par ce qu'il souhaite.

Chez les plus grands, les bavoirs sont mis à disposition. Ils ont leurs photos accrochées et donc sont en mesure de les prendre et de les reposer au même endroit après le repas. En effet, dans notre démarche écolo crèche, les bavoirs sont utilisés pour le déjeuner et le goûter (sauf si ce dernier est sale).

Une professionnelle s'occupe de la préparation des repas en prenant le temps d'annoncer les aliments présents dans l'assiette de l'enfant. Une vérification de la température des aliments est effectuée avant de donner l'assiette à l'enfant pour éviter toutes brûlures.

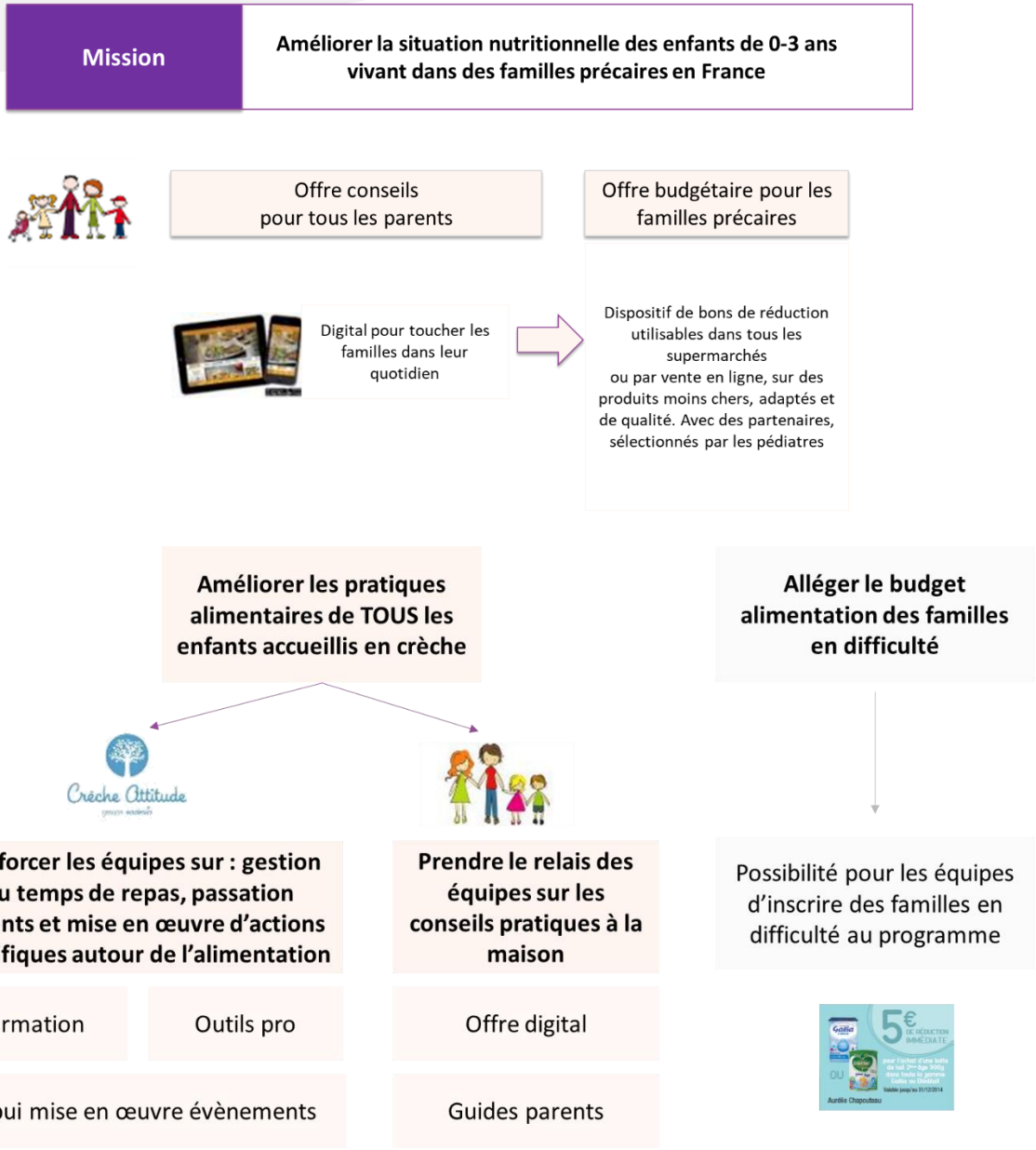
Une fois que chaque enfant est installé, il a tous les éléments pour commencer le repas dans de bonnes conditions et passer un moment serein. Une professionnelle est assise sur un tabouret à hauteur d'enfant et à proximité de ces derniers afin de pouvoir garder le calme et offrir une présence permanente.

A la fin du repas, les grands vont pouvoir débarrasser leur assiette seul. En effet, chaque enfant prend son assiette et la vide dans la poubelle pour pouvoir ensuite la mettre dans la caisse à disposition. Puis, ils vont remettre leurs bavoirs à leur place.
Un miroir adapté à leur taille va leur permettre de se débarbouiller avec un gant humide avant de partir se préparer pour la sieste.

D.2 : Notre partenariat avec l'association Programme Malin

Les moments du repas sont réfléchis en lien avec les conseils de notre partenaire nutrition, l'association **« programme Malin »**.

Notre partenaire forme nos professionnels, accompagnent les parents par des conseils et offre des aides financières aux parents en difficulté, afin que le « bien manger » soit accessible à tous.



A la crèche Gramont, la Directrice a été formée à ce programme et est donc un soutien essentiel pour les parents qui seraient perdus dans le plan d'alimentation pour leurs enfants en particulier pour les bébés.

De plus, elle aide aussi les professionnelles à avoir un autre regard sur l'alimentation et les guide lors de leurs interrogations. Des ateliers et réunions sont mis en place autour de l'alimentation en collaboration avec La pédiatre de la crèche.

E. LES ACTIVITES D'EVEIL

Dès son plus jeune âge, le tout-petit explore, manipule, teste des poids, des formes, des couleurs. Il goûte des matières et des textures diverses, de densité différente. Ce faisant l'enfant apprend. Son cerveau enregistre une multitude d'informations pour trier, cataloguer.

Si l'enfant apprend et enregistre aussi vite ses acquisitions, c'est en partie dû au plaisir lié à ces apprentissages. Le plaisir libère la production d'hormones qui permet à l'enfant de tirer des enseignements sur les comportements favorables et sur les attitudes à développer au quotidien pour retrouver ces émotions positives.

Un cycle se crée entre le plaisir généré par l'activité que l'enfant cherche alors à reproduire et qui, par sa répétition, s'inscrit plus rapidement dans le cerveau. C'est pourquoi **nos équipes mettent la notion de plaisir au centre de leurs propositions pour l'enfant.**

E.1 : Nos activités pour aider à l'acquisition de la motricité et du langage

Le jeu est une activité complète et dominante lors des premières années de vie de l'enfant. Jouer, c'est apprendre à se connaître et découvrir le monde environnant. En jouant, l'enfant révèle ses capacités, fait preuve d'initiative et de créativité. Il développe un sentiment de compétence et de confiance en lui-même.

Nos professionnels offrent un **environnement stimulant et évolutif** pour chaque enfant en fonction de son âge, de son développement et de ses centres d'intérêt.

L'accompagnement du jeu s'adapte dans le temps selon les préceptes de Jean Epstein : nous donnons à jouer, jouons avec, faisons jouer, et laissons jouer les enfants.

Différents types d'activités et de jeux existent sur nos crèches :

LES ACTIVITES LIBRES : Les jeux sont mis à disposition et les enfants peuvent jouer librement et à leur rythme. Ces jeux accessibles et renouvelés régulièrement permettent à l'enfant de développer différentes facultés : les jeux de construction développent la motricité fine et les capacités cognitives, la piscine à balles favorise le développement moteur global et les jeux symboliques renforcent l'imagination et l'imitation.

LES ACTIVITES PROPOSEES : Ce sont des activités plus ciblées, avec des consignes. Elles sont menées par un professionnel. Organisées en petit groupe, elles sont l'occasion de développer l'observation et le regard individuel sur chaque enfant.

Une proposition de collage développera la motricité fine, la coordination et l'organisation spatiale (espace réduit / feuille). L'histoire mise en scène d'un parcours dans la jungle favorise le développement, l'équilibre et la coordination, mais également les fonctions créatives et l'imaginaire.

Les enjeux du jeu sont infiniment nombreux et essentiels.

LA MOTRICITE GENERALE

Chez le tout-petit :

de 3 à 12 mois

Besoins spécifiques : la motricité se met en place par le biais du sensoriel et de la verticalité

Au début de la vie, le nourrisson montre une hypotonie généralisée au niveau de l'axe, associée à une hypertonicité au niveau des membres. Les mouvements sont involontaires et globaux, sous-tendus par l'existence des réflexes archaïques qui disparaissent peu à peu et totalement vers l'âge de 5-6 mois.

Exemples d'activités :

Des plumes, des chaussettes de bébés sur lesquelles seront cousus des grelots, des jeux de portage, des gros ballons. Des coussins, traversins, glissés sous les tapis pour créer des obstacles sont les prémices des parcours de motricité. Des matelas pneumatiques, des bouées en tunnel, des ballons, foulards suspendus pour emmener vers la verticalité…

Chez les moyens :

de 12 à 24 mois

Besoins spécifiques : action locomotrice et inhibition posturale

L'enfant ayant acquis la maîtrise de la verticalité, il exerce son corps de manière incessante, testant les équilibres et tensions musculaires dans l'espace. Il est cependant indispensable de l'aider à maitriser la posture et à s'inhiber.

Exemples d'activités :

Faire porter des objets plus ou moins gros, plus ou moins lourds, se cacher dedans, pousser des chariots, des poussettes, des bacs à roulettes, utiliser des cartons pour se cacher, enjamber, écraser, déplacer des bouées gonflables… Mais aussi jouer à se « figer » lorsque la musique s'arrête, faire le petit train qui avance et s'arrête…

Chez les plus grands :

de 24 à 36 mois

Besoins spécifiques :

Les capacités motrices de ces enfants se sont affinées. On parle d'adresse, d'équilibre, de coordination, de dissociation... L'enfant associe des habiletés corporelles et motrices à ses connaissances, des notions d'espace (dedans, dehors, dessus, dessous, à côté, plus grand...) et de temps. Les parcours passent de 3 dimensions à deux dimensions, associent la symbolique et des consignes : la direction, le sens, le début et la fin, qui seront réutilisés à l'école dans les apprentissages fondamentaux.

Exemples d'activités :

Créer des parcours de formes diverses : en rond, le U, le palmier qui laisse à l'enfant le choix du chemin (autonomie), réaliser des dessins au sol, marcher avec des sacs de différentes tailles, marcher avec les chaussures à talon, tenir des objets sur la tête avec parcours plus ou moins complexe, créer un parcours avec travail de l'équilibre… Raconter des histoires qu'il faudra illustrer corporellement

LA MOTRICITE FINE

Chez le tout-petit :

de 3 à 12 mois

L'enfant nait avec le réflexe primaire du grasping, qui doit disparaître avant toute mise en place du mouvement volontaire de la main.

Au cours de la première année, la manipulation associera la bouche. L'exploration orale associée à celle de la main sera très sensorielle : toucher, tester la densité, goûter.

Nous sommes vigilants à proposer des objets de manipulation de textures et de densités différentes, de tailles et de formes variées, dont le poids est compatible avec les possibilités musculaires des enfants.

Chez les moyens :

de 12 à 24 mois

- Activités de « patouille » pour multiplier les sensations : sable, argile, pâte à modeler, pâte à sel, eau, peinture à main...

- Premières activités cognitives et de construction : abaques, bouliers, puzzles, pyramides, aimants....

Dans la mesure du possible, ces propositions sont en accès libre pour les enfants, afin qu'ils puissent à tout moment affiner leurs sensations.

Chez les plus grands :

de 24 à 36 mois

Propositions d'activités visant à muscler la main et à aider au déliement digital : froisser, coller-décoller. Utilisation de pinces diverses pour manipuler des petits objets ; peinture avec des outils nécessitant un travail musculaire de la main ; ateliers de « cuisine », de tartinage de beurre, de miel sur du pain, dessin avec des feutres et crayons de diamètres différents…

Propositions d'activités plus complexes associant coordination et organisation dans l'espace.

L'ESPACE

Chez le tout-petit :

de 3 à 12 mois

La prise de conscience et la découverte de l'espace se font progressivement. Au départ le tout petit conçoit le monde comme une prolongation de son corps. Avec la multiplication des expériences sensorielles et la maturation de ses organes sensoriels, l'enfant prend conscience de son corps et de l'environnement extérieur.

Les tapis sont recouverts de draps de couleur neutre afin de faire ressortir les éléments de jeux stimulants posés dessus.

Les éléments de décorations mobiles haut-bas sont conçus en connaissance de la maturation de la vision du jeune enfant

Chez les moyens :

de 12 à 24 mois

L'enfant reconnait les espaces de jeux mis en place et leur sens. Il apprend à maîtriser son geste sur un espace qui se réduit. Les ateliers de peinture lui sont proposés au sol sur une fresque puis à table, sur une feuille partagée avec dessus une feuille individuelle.

Chez les plus grands :

de 24 à 36 mois

L'espace s'associe au temps. Jeux de ballon où le calcul de la trajectoire et de l'accélération du ballon s'interprète en fonction de la vitesse de la course. L'espace s'agrémente de plans à maitriser.

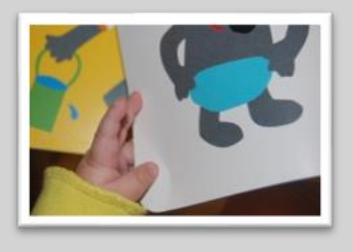
La reproduction d'une forme inscrite sur le tableau vertical, sur la feuille posée sur la table, relève de l'apprentissage.

Nous proposons des espaces « voitures » où les routes sont dessinées sur les plans verticaux et horizontaux, afin de faciliter ces acquisitions nécessaires en milieu préscolaire.

L'ACQUISITION DU LANGAGE

Chez le tout-petit :

de 3 à 12 mois



Les professionnels sont vigilants à offrir l'accès au langage aux enfants dès leur plus jeune âge. Ils s'expriment à haute voix, posent des mots :

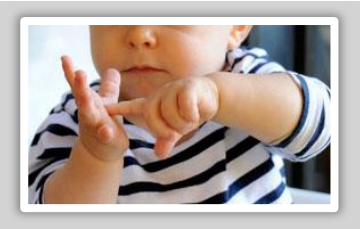
- sur les efforts fournis : se retourner, ramper, toucher, se lever, être réveillé ;
- sur les émotions et ressentis de l'enfant sans juger ou interpréter : « tu te frottes les yeux, c'est un signe de sommeil, je vais t'emmener te reposer » ;
- pour donner un sens aux actions vécues par l'enfant : « je te prends dans mes bras », « je t'enlève ta couche », etc.

Ils proposent des espaces de comptines, de chants, ils lisent des livres adaptés à l'âge des enfants où images et vocabulaire s'associent.

Ils accompagnent l'enfant dans des jeux de claquement de langue, de gonflement des joues, indispensables pour la maitrise des muscles de la bouche.

Chez les moyens :

de 12 à 24 mois



Cet accompagnement par la parole perdure, on s'adresse à l'enfant, on lui laisse le temps de répondre par une mimique ou un son.

Les propositions de livres et d'images se multiplient. On répète avec l'enfant ou on reproduit le son adéquat pour qu'il réentende la bonne sonorité.

Les onomatopées accompagnent les jeux : « tchou-tchou » le train démarre, « brrr » il fait froid, « toc toc » la porte s'ouvre. Et l'adulte est vigilant à laisser à l'enfant le temps nécessaire pour s'exprimer en retour. Les temps de lecture et de chants sont nombreux, collectifs et individuels.

Chez les plus grands :

de 24 à 36 mois

Les principes d'accompagnement et de propositions de chants et de lectures restent vrais.

Les professionnels participent à affiner le vocabulaire utilisé. Ils introduisent des notions nouvelles.

L'enfant utilise les mots en jouant, il prend du plaisir à s'exprimer, à se raconter, à nous raconter.

Aux alentours de 3 ans, les enfants ont acquis une bonne partie de la grammaire. Leur lexique est de plus en plus riche et les professionnels ont un rôle-clé à jouer dans la diversité du vocabulaire.

A la crèche Gramont :

Chez les bébés, le temps d'éveil se situe à tout moment :

Les professionnels respectent les étapes de développement, ainsi l'enfant est acteur de son développement. L'équipe est présente pour l'accompagner dans la découverte. Des tapis sont disposés au sol pour permettre à l'enfant de se mouvoir et de découvrir l'espace et les différents jeux qui lui sont proposés.

Des temps d'éveil plus formels comme les comptines, les marionnettes, les chansons, les jeux moteurs sont organisés pour les plus grands (9/15 mois), pouvant commencer à suivre des consignes simples.

Lors des échanges en tête à tête avec l'adulte (lors des changes, des repas) ou avec les autres enfants sur le tapis d'éveil, la découverte des jouets, est autant de moments où le tout petit explore et apprend avec son environnement. L'équipe est présente auprès de l'enfant. Elle le stimule tout en lui laissant la joie de faire ses propres découvertes. Elle lui laisse le temps de le faire à son rythme et non de le faire à sa place. Les professionnelles sont toujours au sol à proximité de l'enfant pour l'aider à découvrir ce qui l'entoure. L'éducatrice de jeunes enfants de la crèche est présente 2 jours par semaine afin d'accompagner les auxiliaires dans les propositions de jeux adaptés à leur âge et à leurs capacités.

Chez les moyens/grands : des mises en scènes de jeux sont mises en place pour que l'enfant se sente bien dans la section. Des jeux sont mis à disposition, les tiroirs sont à hauteur d'enfant pour que ces derniers puissent se servir seuls, lorsqu'ils le souhaitent.

Des activités dirigées sont proposées aux enfants à différents moments de la journée (matin et après-midi). Ce temps d'activité se fera avec un petit groupe d'enfants (max 8) pour que la professionnelle puisse être à l'écoute de tout le groupe. Le choix de l'activité se fait en fonction du groupe d'âge qu'elle a (pâte à modeler, peinture, gommettes…).

Des temps de jeux peuvent se faire dans différents endroits de la crèche, en effet, nous possédons une piscine à balles, un jardin et différentes pièces à vivre. Tous ces endroits sont investis par les professionnelles pour que l'enfant ne passe pas toute sa journée dans la même pièce.

Des semaines à thèmes sont aussi mis en place avec un planning d'activité pour tous les jours de la semaine. Les équipes pourront prendre des petits groupes d'enfants pour faire les activités de la semaine. (Semaine Halloween, semaine de la petite enfance, semaine de Noël, semaine du goût, semaine du livre…).

Nous pouvons proposer aux enfants des activités culinaires, peintures, motricité, dessins, pâte à modeler, etc…

Tous les 15 jours, une réunion direction / équipe d'éducatrices de jeunes enfants permet de faire un point sur les projets globaux de la crèche, sur l'avancement et la mise en place du PAAP (projet d'activités annuel pédagogique).

E. 2 : Les activités en lien avec nos marqueurs

En complément des jeux et ateliers quotidiens, l'équipe propose aux enfants des actions plus spécifiques en lien avec les 3 marqueurs.

LES ACTIVITES LIEES AU DEVELOPPEMENT DURABLE

Nous encourageons la responsabilité environnementale via des projets et des actions pédagogiques centrées sur la **découverte de la nature** et le **respect de l'environnement**.

100% de nos crèches développent des actions pédagogiques en lien avec le développement durable.

Ainsi, toutes nos crèches travaillent sur 4 axes : en faveur du tri, de la récupération, de la découverte de la faune et de la flore.

TRI Les enfants apprennent à distinguer les poubelles alimentaires des poubelles non alimentaires.

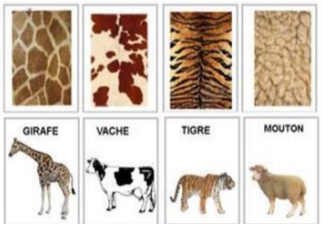
RECUPERATION Ils sont amenés à pratiquer des jeux autour de la récupération (exemple : loto de bouchons de lait).

ACTIVITÉS ÉCOLOGIQUES ET LUDIQUES

Les activités basées sur la récupération permettent à l'enfant de développer sa créativité et ses capacités d'adaptation

- Jeux avec récup : papier mâché, activités sensori-motrices à partir de chutes de tissus et de matières naturelles
- Récupération de matériaux pour enrichir l'exploration et les manipulations
- Récupération d'objets pour enrichir la créativité et les jeux symboliques
- Fabrication de pâte à modeler, de sable magique, de craie naturelle
- Décoration à base d'éléments naturels : branchages, feuilles et fleurs, ou à base de matériaux de récupération

DECOUVERTE DE LA FAUNE Les crèches proposent la mise en place de maisons d'escargots, des élevages de chenilles-papillons, de coccinelles, des jeux de loto de reconnaissance des pelages d'animaux ou des cris d'animaux, par des imagiers sonores. Certaines structures développent un partenariat avec la Ligue Protectrice des Oiseaux et construisent des mangeoires avec les enfants. Grâce à cette démarche, les enfants peuvent connaitre, expérimenter et apprendre à protéger la nature.



DECOUVERTE DE LA FLORE De nombreuses actions en faveur de la découverte de la flore sont présentes sur les crèches : jardins pédagogiques, potagers, créations d'herbiers, etc. Des initiatives comme le land art ou les vitraux végétaux connaissent également beaucoup de succès.

A la crèche Gramont : Nous avons été labellisés écolo crèche en Mars 2020.

Nous avons mis en place plusieurs projets sur la crèche sur ce sujet. Nous récoltons les bouteilles en plastiques apportées par les parents pour les recycler. Grâce à cette initiative, nous avons pu étayer notre bibliothèque en achetant des livres. Les sur chaussures sont nominatives et gardées à la semaine : elles seront lavées une fois par semaine. Les professionnelles de la crèche sont sensibilisées sur le tri des déchets et nous avons différentes poubelles. Les lumières sont éteintes lors des moments de sieste ou lorsque nous n'en avons pas la nécessité. Un potager est mis en place lors des beaux jours où nous essayons de récolter des aromates, des fruits et plantons des fleurs. Des baluchons ont été cousus par une personne âgée pour chaque enfant. Le but étant de faire disparaître les sachets plastiques que nous utilisons pour mettre les changes sales des enfants.

Nous utilisons des peintures, de la pâte à modeler et du sable « magique » faits maison. Le maquillage est également confectionné à partir d'éléments naturels afin de respecter la peau du tout-petit. Les équipes rivalisent de créativité : elles proposent des jeux de loto avec des bouchons récupérés, des imagiers sur les animaux, les moyens de transport ou les aliments à partir de vieux magazines, des ateliers bricolage à partir de bouteilles de lait cartonnées pour faire des mangeoires, etc.

En lien avec les demandes régulières des parents, **nous favorisons les jeux et activités en extérieur**. Les enfants ont besoin d'évoluer et de découvrir la nature, d'être en lien avec les éléments et le monde extérieur. Des études scientifiques menées par le Centre pour la Recherche en Epidémiologie Environnementale de Barcelone démontrent une corrélation entre la mémorisation et la capacité de concentration et le temps passé dans les espaces verts.

« L'environnement naturel fournit aux enfants des opportunités uniques d'apprentissages, que ce soit en matière de prise de risques, de découvertes, de créativité, de maîtrise des situations, d'estime de soi. Il inspire une variété d'états émotifs -comme l'émerveillement- et améliore les aptitudes psychologiques censées avoir une influence positive sur les différents aspects du développement cognitif. » Payam Davdand

A la crèche Gramont, un grand parc réservé aux enfants de la crèche permet à ces derniers de profiter de l'extérieur. Ils peuvent y jouer en jeux libres mais également profiter des tables et chaises pour faire des activités plus dirigées ou encore pour goûter en plein air.

L'INTEGRATION DES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP DANS NOS ACTIVITES

L'accueil précoce des enfants en situation de handicap est utile et primordial pour les enfants concernés, mais également pour leur famille souvent isolées et fragilisées par le diagnostic.

La vie en collectivité, où l'inclusion de chacun est un acquis, pose les bases afin que handicap ne soit pas synonyme d'étrangeté ni de marginalisation.

Liveli développe dans ses structures le parti pris d'une **pédagogie d'ouverture et de bienveillance**. **Nos crèches offrent à chaque enfant l'assurance d'une prise en compte de ses spécificités et une reconnaissance de son individualité.**

Nos équipes savent aménager les propositions afin que chaque enfant, quel que soient ses spécificités, puisse prendre plaisir aux activités.

Ainsi, par exemple, l'activité puzzle sera adaptée : pour un enfant ayant des difficultés visuelles, l'équipe crée des puzzles en carton grandeur nature, ou des pièces avec des rebords pour progresser dans la sensibilité tactile, ou encore des puzzles sonores (son de l'animal) pour aider à la reconnaissance.

Les professionnels aménagent l'espace et les installations afin que les enfants puissent tous évoluer et découvrir librement. Pour les enfants en situation de handicap moteur, des solutions d'aide au maintien de position sont trouvées. Quand l'enfant est allongé, l'équipe pense à proposer régulièrement des cales. Les positions assises sont sécurisées et privilégiées si l'enfant est demandeur d'utiliser ses mains. Les espaces sont anticipés.

Nos professionnels œuvrent pour **introduire la différence auprès de chacun**. Les temps de regroupement se font parfois autour de livres portant sur l'histoire d'un personnage central en situation de handicap.

Chaque année, l'équipe de la crèche souhaite marquer son engagement en participant à la journée mondiale de la trisomie 21. Ainsi, les professionnelles invitent chaque parent à mettre à ses enfants des chaussettes dépareillées. Tous, petits et grands sont sensibilisé à la différence.

Mais l'ouverture à la différence s'initie également par de simples activités : des temps de chansons en langues étrangères, l'introduction de poupées « ethniques », des jeux cognitifs de reconnaissance des différences. Des projets autour de rencontres intergénérationnelles offrent également la possibilité de comprendre d'autres différences.

NOS ACTIVITES EN LIEN AVEC LA NUTRITION

Nos équipes proposent régulièrement des **activités pédagogiques autour de la découverte sensorielle et gustative des aliments**. Les enfants sont par exemple ainsi amenés à découvrir les fruits entiers, puis découpés, épluchés ou non. Des ateliers « cuisine » sont également réalisés, pendant lesquels les enfants mettent « la main à la pâte » et leurs sens en éveil. La confection d'un pain d'épice ou d'un gâteau marbré au chocolat sont des feux d'artifice de stimulations gustatives, olfactives et visuelles.

A la crèche Gramont :

De manière régulière, l'équipe met en place des ateliers culinaires. Les moments festifs (fêtes du calendrier, fêtes d'anniversaire, semaines à thèmes telle la semaine du goût) viennent compléter cet éventail de propositions autour de l'alimentation.

Les équipes accompagnent le temps des repas, souhaitant offrir des moments conviviaux et riches en échanges, partage et plaisir.

Des jeux autours de la découverte les fruits et des légumes de saisons sont proposés aux petits et aux grands :
Loto en atelier parents

E.3 : L'approche Snoezelen

Notre crèche, comme 1/3 de nos crèches, met en place l'approche Snoezelen,

Une approche bénéfique pour tous.

L'approche Snoezelen consiste à **créer des espaces sensoriels pour favoriser l'éveil des enfants**. Elle met en valeur la relation à l'autre et se base sur la **stimulation ciblée et complémentaire des sens**, qu'ils soient :

- *extéroceptifs* (ouïe, vue, toucher, audition et gout) ;
- *proprioceptifs* (permettant de garder en mémoire les sensations liées aux mouvements de parties du corps dans l'espace -tour sur soi-même, balancements-) ;
- *viscéroceptifs* (maux d'estomac, crampes liées au stress, respiration difficile en lien avec des émotions mal maitrisées…).

Liveli développe l'approche Snoezelen dans ses crèches, laissant à chacune d'entre elle la liberté du moyen, de l'outil, c'est-à-dire le choix de l'espace dans lequel les professionnels offriront ce temps de rêverie.

Nous faisons de ces espace-temps des outils d'observation afin de mieux répondre aux demandes de l'enfant : observation de la communication tonico-émotionnelle et observation du canal sensoriel privilégié de l'enfant, sur lequel les équipes s'appuieront pour rassurer l'enfant et développer sa confiance en lui.

L'approche Snoezelen, par l'émerveillement, offre à l'enfant le questionnement, qui est à la base de l'éveil et de l'éducation.

Ex : L'enfant qui s'émerveille chaque soir devant la lune s'interroge sur sa disparition de jour.

BÉNÉFICES

- **Favoriser le développement de l'enfant et suscitant son étonnement et son observation**
- **Offrir un moment de calme et d'apaisement**

MISE EN OEUVRE

- **Nos équipes sont formées et accompagnées par la première référente Snoezelen en France, Catherine Lefèvre.**

L'APPROCHE SNOEZELEN EN INTERIEUR

- *Espace d'inspiration Snoezelen en salle blanche* : qui offre bien-être, relaxation, « Zen Attitude ». L'enfant prend le temps de se poser, allongé sur des matelas de revêtements divers, stimulé par des lumières de couleurs et des sons apaisants.

- *Tente d'inspiration Snoezelen* : en fonction de la superficie de la crèche, elle permet à l'enfant de se retrouver en tout petit groupe, et de découvrir des bâtons ou balles lumineuses, d'expérimenter des couvertures lestées, de s'émerveiller sur des ombres chinoises.

- *Espace d'inspiration Snoezelen en salle noire* : qui cible la concentration oculaire et l'imaginaire grâce à des étoiles fluorescentes et des jeux de lumière noire.

- *Des salles d'eau* : qui stimulent le tonus musculaire, la force nerveuse, la digestion. Ces espaces apportent une sensation de légèreté et offrent des médiateurs très différents : tels des diffuseurs de vapeurs, des éléments de jets d'hydro massages (pommeaux de douche à lumière LED intégrée et de force diverses par exemple).

A la crèche Gramont : nous avons une malle Snoezelen que l'on change à chaque saison pour les odeurs. A Noël, nous avons des sachets senteurs de clémentine, de cannelle etc… et en été nous avons des senteurs de fleurs, de sable, de mers …. La malle est aussi agrémentée de plusieurs lumières. Les professionnelles mettent alors la salle dans une pénombre et peuvent donc mettre des lumières dans différents coins de la pièce. Un fond sonore est souvent proposé aux enfants cela peut être des chansons douces, des bruits blancs…. Nous n'avons pas de salle snoezelen mais les professionnelles créent des espaces éphémères dédiés à ce moment de découverte et de détente. A la fin de ce moment de détente, l'enfant est calme, posé.

L'APPROCHE SNOEZELEN EN EXTERIEUR

L'approche Snoezelen, développée à l'extérieur, rejoint une fois encore notre socle éducatif et nos objectifs pédagogiques, notamment celui concernant la responsabilité environnementale.

- *Des parcours sensoriels* : des chemins alternant des revêtements de sol divers (sable, terre, bois) pourront être bordés de panneaux musicaux et tactiles.

- *Des cabanes Snoezelen* : des endroits de repos offrant des ambiances variées selon l'humeur ou le temps. Des zones d'ombres et de lumières (fenêtres ou ouvertures dans la cabane) offriront des jeux de perception visuelle auxquels la sensation de chaleur ou de fraicheur s'ajouteront.

- *Des jardins ZEN de plantations* : toit végétal, mur végétal. Les plantes choisies seront odorantes, soit en exhalant leur parfum dans l'air, soit lorsqu'on les froisse, ce qui stimule également le toucher. Plusieurs zones pourront accueillir des fruits et des légumes, comme un véritable potager. L'enfant y découvrira la notion de saison, de temps, de responsabilité…

Chaque crèche, en fonction des possibilités architecturales propres à sa structure, développe l'approche sur un ou des espace(s) intérieur(s) et/ ou en extérieur.

Cette approche, à la croisée de nombreuses pédagogies, offre un outil de réflexion et de pratique porteur d'élan et fédérateur au sein de l'équipe. Elle invite au respect de chacun, enfants comme professionnels, et répond aux demandes parentales de stimulation.

E.4 : La communication gestuelle associée à la parole

La communication gestuelle est une ouverture, une découverte, pour l'enfant et sa famille. Le langage corporel, le langage dit « tonico-émotionnel » du nourrisson, ou encore la programmation neuro linguistique démontrent l'**importance et la complémentarité de modes de communication autres que l'expression orale.**

Le développement du langage est une compétence psychosociale. Elle se fait progressivement et normalement, chez le jeune enfant, selon des phases de progressions, de paliers et de régressions.

La communication gestuelle offre la possibilité à l'enfant de développer son attention, ses capacités d'imitation, sa compréhension du mécanisme d'association signes/signifiants. Il permet à l'enfant de s'exprimer et d'être compris par le monde extérieur. Il offre à l'enfant l'intégration d'apprentissages tels que le « cause à effet ». L'association signe/parole est toujours de mise, et **loin de freiner l'acquisition du langage oral, la communication gestuelle permet de prendre conscience que dès l'âge de 10 mois, le bébé nous parle.**

Il s'agit d'une démarche de communication bienveillante : elle permet à l'enfant de prendre confiance en lui, de diminuer les frustrations et conflits car il est bien compris.

Pour les adultes et tous les enfants, le plaisir de communiquer est alors entier.

Il s'agit également d'un apprentissage très proche des méthodes PECS et MAKATON, utilisées pour des enfants ayant des difficultés dans leur mode de communication.

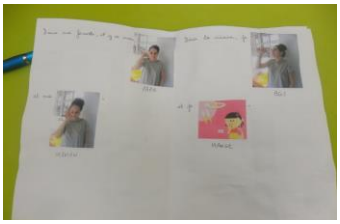
30% de nos structures utilisent la communication gestuelle en complément du langage.

A la crèche Gramont : Nous utilisons la communication gestuelle associée à la parole avec tous les enfants de la crèche.

La communication gestuelle associée à la parole est un projet porté par les professionnelles de la crèche qui les aident à entrer en contact avec l'enfant lorsque ce dernier n'a pas encore acquis la parole. Cela nous permet de gérer des situations de frustrations car l'enfant n'arrive pas à se faire comprendre.

Nous mettons aussi en place des ateliers parents/enfants sur la communication gestuelle associée à la parole. Cet atelier nous permet d'apprendre aux parents différents signes pour qu'ils puissent comprendre ce que l'enfant veut dire en signant. A la fin de l'atelier, l'équipe qui aura animée cet atelier remettra aux parents un livret avec les signes appris.

Ainsi, ils pourront alors les reproduire à la maison et interagir avec leur enfant.



De plus, nous avons mis en place un partenariat avec l'orthophoniste qui s'occupe d'un enfant porteur de handicap accueilli sur notre structure. Cette professionnelle organise des soirées à thème sur le Makaton (qui est une forme de communication gestuelle associée à la parole) où nous sommes toutes conviées. Elle participe également à nos réunions de section et guide les professionnelles de la crèche.

F. L'AMENAGEMENT DES ESPACES

L'environnement spatial, matériel, et physique de l'enfant est un élément central de son développement. Il est clé dans la mise en place de ses découvertes sensorielles, motrices et relationnelles. **L'aménagement de l'espace doit être réfléchi pour chacun en individuel et pour le groupe d'âge**. Il doit être anticipé, analysé et corrigé si besoin. **L'espace doit être évolutif, renouvelé**.

Aménager l'espace est le résultat de divers compromis. Il est nécessaire d'observer les enfants. **L'espace se doit d'être rassurant et stimulant, créatif, propice à la socialisation**. L'aménagement sera pensé en fonction de l'âge des enfants, de leur stade de développement, de leur taille et de la portée de leur regard. Il est incontournable de prendre en considération la place et la visibilité des adultes car ils régulent les interactions. Dans l'aménagement de l'espace, il faut également penser à la quantité de jouets et à leur qualité car ils agissent sur l'activité des enfants ainsi que sur leur répartition et leurs conflits. Chaque section aura un aménagement de l'espace propre.

L'aménagement de l'espace évolue au cours de l'année. Toutefois, les espaces sont des repères pour la construction spatio-temporelle des enfants. De ce fait, les modifications ne se font que dans la mesure où le groupe montre des signes de besoins de changement ou que l'équipe a observé des réajustements nécessaires en raison de l'évolution des compétences de chaque enfant.

L'espace est pensé pour chacun ; pour répondre aux besoins des enfants en situation de handicap, l'équipe pourra s'appuyer sur les compétences de psychomotriciens et de psychologues.

G. LES POSTURES PROFESSIONNELLES

G.1 : La disponibilité physique et psychique

La sécurité affective est la base du développement de l'enfant puisqu'elle lui donne la possibilité de se sentir à l'aise et en confiance dans un environnement. Elle facilite ainsi l'ouverture sur le monde extérieur afin de découvrir, apprendre et se socialiser. Cette sécurité affective s'établit à travers des repères simples et stables mis en place quotidiennement.

Notre rôle est en premier lieu de **veiller à la sécurité physique** de l'enfant. Par exemple, en s'assurant que les lieux sont sécurisés ou en apportant les premiers soins lors de petits bobos ou autres.

Les professionnels jouent un rôle important dans la construction d'un cadre sécurisant pour les jeunes enfants. Ils servent de repères pour l'enfant qu'ils accueillent et accompagnent tout au long de sa journée. C'est en construisant un lien d'échanges et de partage au quotidien avec l'enfant, à travers un regard **bienveillant,** qu'ils le soutiennent et lui donnent la possibilité de s'éveiller.

Le **positionnement de l'adulte au sol** est essentiel ; l'adulte se place dans l'espace de manière à voir et à être vu des enfants, comme « un phare qui les éclaire ». Cela leur donne les moyens de se sentir en sécurité et donc d'explorer l'environnement. Les enfants ressentent le besoin de se sentir entourés par les adultes, qui sont pour eux des repères. Ainsi, tous les professionnels ne se placent pas au même endroit dans l'espace de vie mais font en sorte d'être disposés de manière stratégique, de façon à avoir une vue sur chaque espace de la pièce.

Les adultes sont **à l'écoute** des enfants à travers une **disponibilité psychique** qui s'avère incontournable pour les accompagner et répondre à leurs besoins tout au long de la journée.

G.2 : La communication non verbale

Le très jeune enfant ne connait pas encore le langage. Être sensoriel, il est réceptif aux odeurs, visages et expressions, caresses, etc. Il s'exprime en gazouillant, souriant ou pleurant, ou encore à travers son langage corporel (remue les jambes, les bras, etc.). Les professionnels restent **attentifs aux faits et gestes, et expressions de l'enfant**. Ils répondront ainsi à ses besoins de manière plus adaptée.

Les adultes eux aussi laissent passer des émotions à travers leurs attitudes et leurs regards. Nous communiquons beaucoup de manière expressive avec les enfants, ils perçoivent ainsi davantage nos attentions. Cette perception fine et sensible de l'enfant incite l'adulte à être vigilant sur les sentiments qu'il peut être amené à véhiculer aux enfants.

G.3 : La verbalisation des actions et des sentiments

Au quotidien, les professionnels encadrants prennent soin de **mettre des mots sur leurs actions mais aussi sur celles de l'enfant**. Cela lui donne la possibilité de comprendre les situations et d'intégrer les mots en lien avec les actions. Par exemple : « *Je vais changer ta couche car tu as fait caca !* » ou bien « *Tu es en train de coller des gommettes !* ».

La verbalisation c'est aussi le fait de **nommer ce que l'enfant peut être amené à ressentir** afin d'accompagner ses émotions. Il peut ainsi poser des mots et comprendre ce qui se passe en lui. Par exemple : « *Tu pleures parce que tu es triste* » ou « *Comme tu fais cela, je pense que tu es en colère, que tu n'es pas content* ».

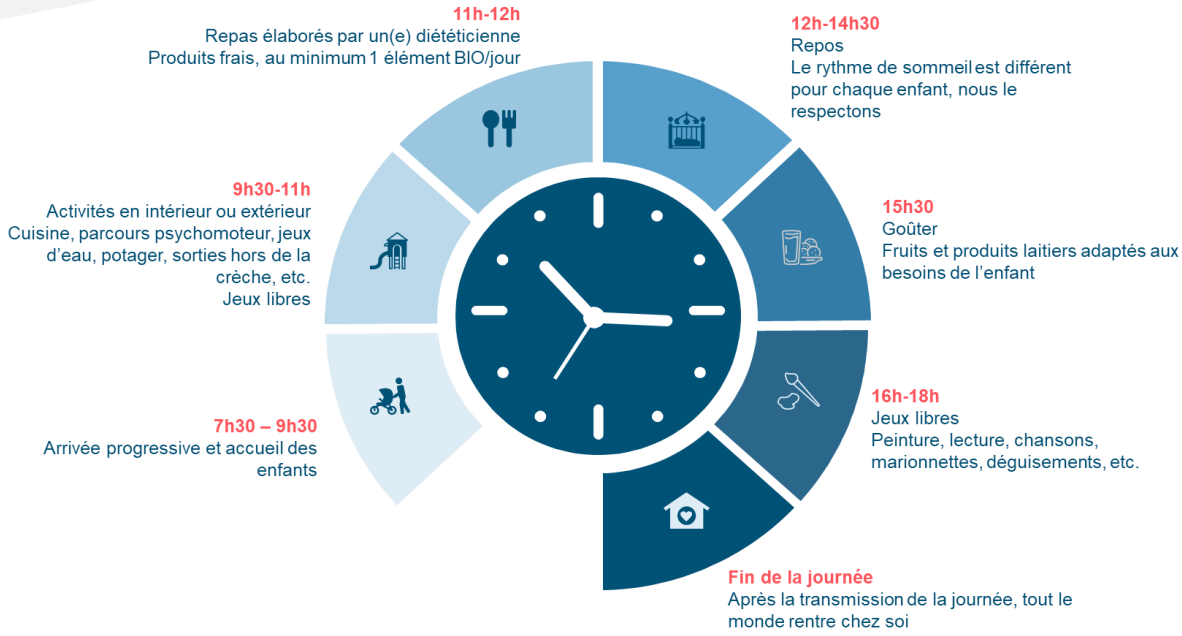
De façon générale, cet accompagnement de l'enfant par les mots participe à favoriser sa sécurité affective au sein de la crèche. On lui offre la possibilité de comprendre et donc de se rassurer en étant acteur. Il est pris en considération en tant qu'individu à part entière.

L'adulte prend soin de verbaliser ce qui va se produire afin que l'enfant puisse anticiper les événements.

G.4 : La pose de repères dans le temps

Le jeune enfant n'a pas conscience du temps à proprement parler. Les rythmes et rituels mis en place lui servent de repères. **Le déroulement de la journée est immuable et donc vecteur de repères**. Il est sécurisé, il a les moyens d'anticiper sa journée.

Ainsi, au quotidien, nous nous organisons selon une **journée type** :



Les horaires sont indicatifs bien que nécessaires pour la collectivité. Ils peuvent être légèrement modulés en fonction du rythme individuel de l'enfant ou en fonction du rythme du groupe.

Pour les bébés, l'équipe respecte le rythme de chacun pour le bien-être des enfants. Ainsi, leur journée est rythmée par des temps de jeux, d'échanges avec l'adulte et de portage. Mais aussi par les temps de repas et les moments de sieste.

Les enfants passent parfois de nombreuses heures à la crèche. Même si la notion de temps n'est pas encore acquise pour tous les enfants, **nous avons à cœur de tout faire pour que cette journée se passent du mieux possible et que les enfants prennent plaisir à découvrir, à expérimenter tout en développant leur autonomie.**

Du fait d'une alternance veille / sommeil, activités organisées / jeux libres, le rythme de la journée au quotidien répond de façon bienveillante au développement de l'enfant.

G.5 : L'instauration d'un cadre avec des limites

Pour tout être humain, se sentir en sécurité, c'est aussi avoir un cadre et des limites qui nous structurent au quotidien.

Le jeune enfant développe sa capacité à supporter la frustration pour pouvoir appréhender la vie en société, au travers d'**interdits** et de **règles**. La frustration est donc un sentiment nécessaire dans la construction de l'enfant. Le développement de la personnalité de l'enfant exige qu'à un moment de son évolution, l'ensemble des personnes qui s'en occupent mettent en place un certain nombre d'exigences. Il s'agit de l'amener à soumettre certaines de ses conduites non plus à son seul plaisir mais à la volonté des adultes et aux exigences de la vie en société.

Au quotidien, l'équipe aborde le cadre et les limites avec l'enfant au travers de jeux, du repas, de l'endormissement, etc. Pendant ces temps, certaines limites ne sont pas négociables et d'autres peuvent varier. C'est essentiel pour assurer une continuité éducative entre les membres de l'équipe, ce qui de surcroit sécurise l'enfant.

H. LA DEMARCHE ECOLO-CRECHE

Signataire de la Charte Ecolo Crèche® depuis 2009, Liveli renforce son engagement environnemental en se fixant pour objectif la labellisation de l'ensemble de ses structures

L'association Label vie est spécialisée dans l'accompagnement des crèches, pour des pratiques respectueuses de l'environnement. Chaque équipe engagée dans la démarche définit, après un audit de diagnostic, les pratiques et, les 3 axes minimums de mise en œuvre d'une démarche écoresponsable spécifique à sa structure selon 7 critères environnementaux : le bâtiment, le sociétal, les actions pédagogiques et les jouets, les énergies, le tri et la récupération, l'hygiène (soins) et les produits d'entretien (nettoyage), tout en ouvrant et associant les parents à la démarche.

Au regard des axes choisis, les équipes sont formées pour assurer la pérennité des nouvelles pratiques écoresponsables mises en place. Cette démarche environnementale est mesurée par l'association et récompensée, en général 18 mois après l'initialisation du projet, par l'obtention du label Ecolo Crèche ®.

La labellisation Ecolo Crèche® s'articule autour de 3 étapes :

- Un **audit** des pratiques de la structure
- Une **phase de formation** : au regard des axes choisis pour leur démarche environnementale, les équipes sont formées pour assurer la pérennité des nouvelles pratiques écoresponsables mises en place. Les formations couvrent 8 domaines : les activités écologiques avec les enfants, l'entretien des locaux, l'alimentation, l'hygiène, le bâtiment et l'ameublement, les énergies, l'eau, la gestion des déchets.
- Un **accompagnement** régulier par conférence tout au long de l'année et par des visites en présentiel

Cette labellisation est remise en cause tous les 3 ans pour permettre à la démarche de s'enrichir et de pérenniser les actions mises en place dans le temps. Nos crèches s'inscrivent, alors, dans un processus de re-labellisation.

Comme décrit un peu plus haut, de nombreuses actions sont mises en place au sein de la crèche Gramont.

Ainsi, la crèche a **été labellisée écolo crèche en Mars 2020**. En raison de la covid 19, nous n'avons pu fêter cette labellisation mais espérons pouvoir le faire au printemps 2021. Nous sommes donc très sensibilisés sur la question de l'environnement.

En lien avec ce respect de l'environnement, l'ensemble des structures bénéficient toutes de couches écoresponsables. D'autre part, nous privilégions la filière locale et les aliments biologiques, en ce qui concerne les repas des enfants.

PARTIE 4 : L'EQUIPE

COMPOSITION DES EQUIPES

A. L'EQUIPE EN FIN D'ANNEE

Les personnes qui travaillent en crèche auprès de jeunes enfants ont toutes des spécialités différentes et complémentaires. Effectivement, les décrets d'Août 2000, 2007, 2010 encouragent la constitution d'équipe pluridisciplinaire. L'équipe de notre structure se compose ainsi au 31 décembre 2020 :

Une équipe de 16 Equivalent Temps Plein (ETP)

Une équipe de 16 Equivalent Temps Plein (ETP)

- 1 directrice : Infirmière puéricultrice (IPDE)
- 1 adjointe : Infirmière (IDE)
- 12 personnes auprès des enfants (Educatrices de Jeunes Enfants, Auxiliaires de Puériculture, Psychomotriciennes, Aides Auxiliaires de Puériculture)
- 2 Agents techniques
- 1 apprenti EJE en formation pendant 3 ans

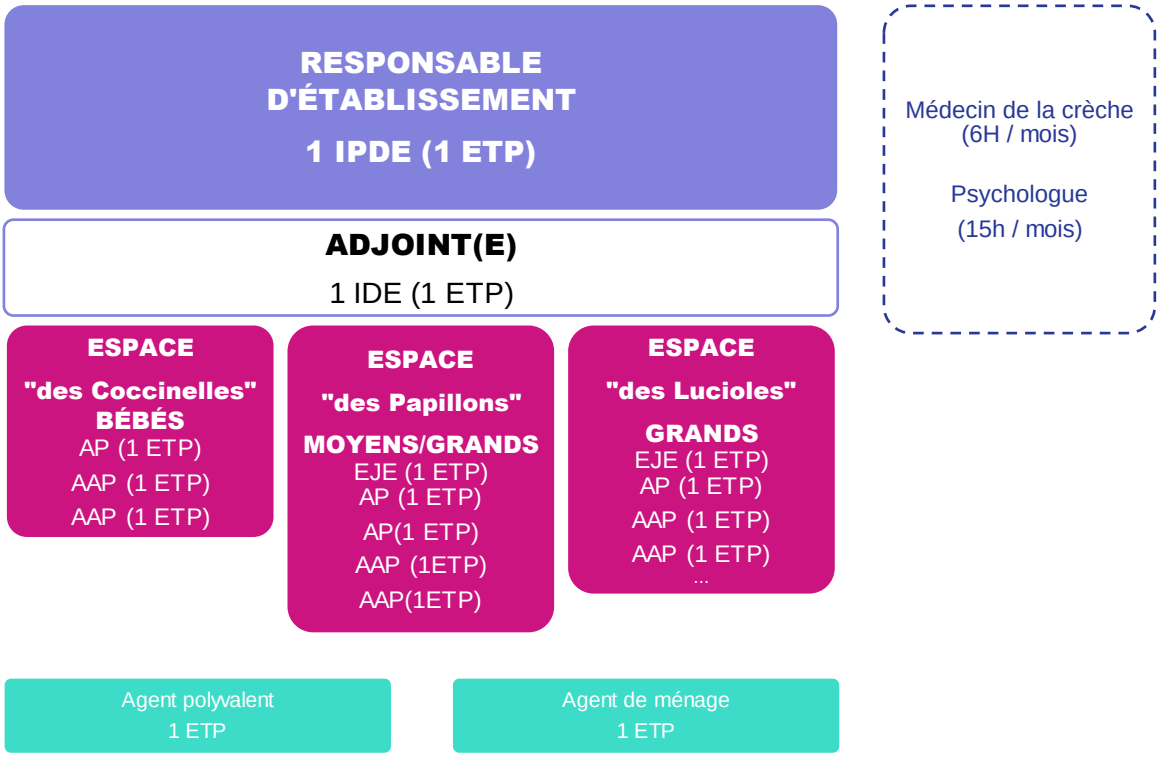
Le Taux d'Encadrement représente la présence réglementaire minimum d'un professionnel pour 5 enfants qui ne marchent pas et d'un professionnel pour 8 enfants qui marchent.

Un encadrement de :

- [48 %] de personnel diplômé (EJE, Auxiliaires de Puériculture, Psychomotricienne, Infirmière)
- [52%] de personnel qualifié (aides auxiliaires)

= soit un encadrement de personnel diplômé supérieur à la réglementation qui est théoriquement de 40% minimum.

B. ORGANIGRAMME



EJE : Educatrice de jeunes enfants

AP : Auxiliaire de puériculture

AAP : Aide Auxiliaire de puériculture

LES VACATAIRES

A. LE MEDECIN DE LA CRECHE

En tant que pédiatre de la crèche Gramont, elle exerce son activité auprès des enfants, de leurs parents et des professionnelles. Elle rencontre les parents lors de la visite d'admission de leur enfant qui bénéficie d'un examen médical. (Visite obligatoire pour les enfants ayant moins de 4 mois à l'entrée en crèche)
Elle assure le suivi médical des enfants, la surveillance de leur courbe de croissance, les vaccinations et l'établissement de protocole d'accueil individualisé. Prise de contact avec les médecins de ville et avec les établissements spécialisés (dans le cas d'enfants porteur de handicap). Elle est à l'écoute des familles.
Son rôle de pédiatre s'exerce auprès des professionnelles en charge des enfants, en répondant à leurs questions au sujet de leurs pratiques ou des situations qu'elles rencontrent.
Rôle formateur sur certaines prises en charge, notamment sur les pathologies récurrentes.
Elle travaille sur tous ces sujets en étroite collaboration avec la directrice de l'établissement et son adjointe.

B. LE PSYCHOLOGUE

Pour parfaire la qualité relationnelle avec les enfants, l'établissement Gramont bénéficie de l'accompagnement d'un psychologue. Cette vacation est prévue dans le budget de la structure bien que sa présence ne soit pas une obligation légale.

Elle intervient 15H par mois réparties sur 2 journées complètes (tous les 15jours environ).

Ses missions sont diverses :

- Observations de l'enfant en section
- Rencontre avec les familles

Ceci permettant son travail d'accompagnement de l'équipe :

- Réunions d'équipe pour échanger sur les observations et les difficultés des professionnelles.

Les questionnements par rapport aux enfants. Travail sur leur positionnement face aux enfants et aux familles. Accompagnement dans le travail sur les pratiques professionnelles.

Animation d'ateliers parents (After Work) sur les différents sujets comme les morsures, la propreté, les écrans, la motricité, les émotions des enfants.

Intervention dans les groupes de travail sur des thèmes ou lors de journée pédagogique.

Apporte son expertise sur les thèmes abordés.

Accompagnement et soutien de la direction :

- Aide à la prise de recul dans certaines situations avec l'équipe
- Aide à la prise en charge de certaines familles.
- Accompagnement dans la gestion de la pandémie COVID 19.

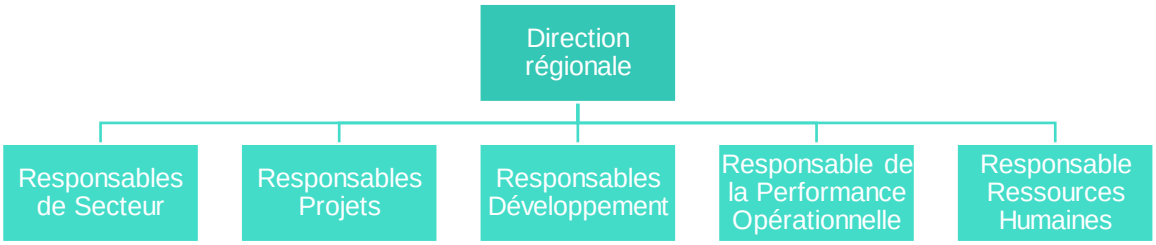
L'EQUIPE SUPPORT LIVELI

Liveli a choisi une organisation tournée vers le client en privilégiant un ancrage territorial fort à travers une « décentralisation organisée ». Cette organisation est construite à partir de cinq directions régionales :

- Ile-de-France Ouest/ Normandie (basée à Boulogne Billancourt),
- Ile-de-France Est (basée à Boulogne Billancourt),
- Nord Est (basée à Lille),
- Grand Sud (avec deux entités : une basée à Lyon et une deuxième basée à Marseille),
- Centre Ouest (basée à Nantes).

Garantissant la proximité avec nos clients et nos collaborateurs, cette organisation au cœur de nos territoires nous assure le meilleur accompagnement de nos structures, des circuits de décisions rapides et fluides ainsi qu'une parfaite connaissance des particularités régionales.

Chaque direction régionale dispose d'une autonomie de décision. Elle regroupe un ensemble de fonctions supports décisives pour chaque territoire et pour accompagner nos structures :



Chaque direction régionale met à disposition des responsables de secteur, des directeurs d'établissements, des équipes, des supports, des outils pour faciliter la réflexion et la mise en œuvre d'actions favorisant un accueil de qualité des familles et renforçant le développement de l'enfant en lien avec notre mission : « Offrir un environnement qui révèle le potentiel de chaque enfant ». Animant des comités et des groupes de travail, la responsable pédagogique permet une évolution constante des approches pédagogiques et écoresponsables.

LE ROLE DU RESPONSABLE DE SECTEUR

Le suivi des établissements d'accueil de jeunes enfants est confié chez Liveli à un « responsable de secteur » de formation initiale Infirmière Puéricultrice qui accompagne la structure depuis août 2016 par des visites mensuelles, une disponibilité téléphonique efficiente, un apport documentaire. Il a pour mission de mettre à la disposition du responsable de la structure les moyens nécessaires à un management efficace. Il est à la disposition des équipes pour apprécier leur travail, leur organisation, les aider à innover dans leurs programmes d'éveil. Le responsable de secteur assure le lien entre les équipes support et l'équipe des établissements d'accueil et assure la bonne adéquation des rôles, et des résultats de chacun.

La première mission du responsable de secteur est de s'assurer du fonctionnement de l'établissement dans un cadre conforme aux textes réglementaires en vigueur (loi, décrets ……). Il s'assure aussi que les modalités de fonctionnement et les valeurs de la structure sont conformes au règlement de fonctionnement mis en place et aux engagements et aux valeurs de Liveli. Il garantit la bonne mise en œuvre du projet éducatif et pédagogique dans la durée.

Le responsable de secteur est le responsable hiérarchique du Responsable d'Etablissement de la crèche. Il a également un rôle de référent en termes de management de l'équipe, de contrôle sur l'activité de la crèche et de suivi du projet d'établissement

Il a un rôle de conseil en termes de pédagogie et de formation tant dans la mise en place d'une activité, dans l'accueil des familles ou encore dans le respect des règles de l'ergonomie.

Quelques exemples de thèmes travaillés sur une année avec l'équipe de la structure :

- Mise à jour des protocoles
- Mise en place du nouveau guide d'assurances
- Elaboration du guide de maintenance et audits en cuisine

> Suite aux résultats de l'enquête de satisfaction des parents : réflexion autour de l'aménagement de l'espace et sur l'accueil des parents à la crèche dans les sections

ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE DU TRAVAIL D'EQUIPE ET DES PROFESSIONNELS

A : LES REUNIONS

A.1 : AU SEIN DE LA STRUCTURE

> Réunion par section toutes les 3 semaines les lundis, qui sont l'occasion :
- de faire le point sur l'évolution des enfants.
- réfléchir sur des problématiques rencontrées.
- travailler sur l'organisation de la section et les échanges entre collègues
- réfléchir sur des thèmes en particulier (L'alimentation, l'aménagement de l'espace…)

Cette réunion peut être ou non accompagné par la psychologue selon sa disponibilité.

> Les équipes peuvent se réunir à leur demande lorsqu'elles le souhaitent et dès que cela est réalisable.

> Réunion des EJE. Les éducatrices se réunissent tous les mercredis. Elles ont aussi l'occasion de se retrouver une fois par trimestre au sein du micro-réseau afin d'échanger avec leurs pairs des différentes structures.

> Une réunion « minute santé/sécurité » pour chaque section afin de faire le point sur les différentes techniques de soins et la prise en charge des enfants au quotidien

> Une fois par trimestre, réunion de grande équipe dans l'objectif d'échanger et de faire le point tous ensemble.

> Le binôme de direction prend systématiquement un temps de transmissions chaque jour afin d'échanger les informations nécessaires et à avoir un discours cohérent auprès des familles et de l'équipe.

> Journée Pédagogique : Il s'agit d'un temps de travail pour l'équipe hors de la présence des enfants. L'objectif de ces journées est d'harmoniser les pratiques et permettre d'améliorer la prise en charge de l'enfant en termes de qualité. Divers thèmes sont abordés. Nous avons eu notre journée Pédagogique le 24 Août 2020.

A.2 : AVEC LES AUTRES CRECHES EN REGION

- Réunion mensuelle animée par la responsable de secteur regroupant l'ensemble des crèches du secteur.
- Convention régionale organisée à la Pentecôte. (Cette dernière n'a pas eu lieu en 2020 du fait du contexte sanitaire). Permettant de regrouper les différents membres de toutes les équipes du réseau
- Réunions EJE entre les crèches du Réseau
- Réunions AP entre les crèches du Réseau

A.3 : AVEC TOUT LE RESEAU LIVELI

Chaque année, l'ensemble des responsables de crèche ainsi que les équipes support du siège Liveli se retrouvent lors d'une grande Convention Nationale de 2 jours.

Cette convention a pour objectif d'enrichir les équipes sur des thèmes liés à la Petite Enfance. C'est aussi une occasion unique de se rencontrer, ou se retrouver, pour faire évoluer notre métier et nos pratiques dans l'esprit de partage et de progrès cher à Liveli.

Cette année la convention n'a pas eu lieu.

B : LES FORMATIONS

INDIVIDUELLES

Thèmes	Catégorie professionnelle du participant
Accueillir un enfant autiste ou porteur TSA	Aide Auxiliaire de puériculture
Les connaissances du jeune enfant de 0 à 3 ans	Aide Auxiliaire de puériculture
Handicap Attitude	Aide auxiliaire de puériculture
Intégration et place des parents en EAJE	Directrice, IPDE
Le portage et la manipulation du bébé	Auxiliaire de puériculture
Les temps forts à la crèche – des moments de plaisirs partagés	Auxiliaire de puériculture
Soyons créatifs en crèche	Aide Auxiliaire de puériculture

Yoga et relaxation ludique	Auxiliaire de puériculture
Identification des Emotions – handicap attitude	Aide Auxiliaire de puériculture
Les comportements agressifs du jeune enfant et gestion positive des conflits	Aide Auxiliaire de puériculture
VAE d'Auxiliaire de Puériculture	Aide auxiliaire de puériculture

COLLECTIVES

Thèmes	Dates
Formation incendie 3SQE	8 octobre 2020
Journée Pédagogique : La communication positive Les transmissions aux parents et leur contenu	24 août 2020

C. LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Les entretiens annuels sont accompagnés d'une trame réalisée par Liveli. Ces entretiens font l'objet d'une synthèse utilisé par le pôle des ressources humaines afin de déterminer les formations, évolutions, mutations souhaitées par les professionnels. Ils permettent aussi d'échanger.

ACCUEIL DES STAGIAIRES

Les stagiaires sont les professionnels de demain.

Afin de pouvoir créer un vivier de candidats et de contribuer à l'amélioration des pratiques professionnelles de notre métier, nous devons participer à leur formation au travers des stages, en mettant en place un partenariat privilégié avec les différents centres de formation.

Type de stage / formation	Dates
5 auxiliaires de puériculture	Du 6/01/20 au 16/02/20
	Du 9/03/20 au 3/04/20 (interruption due à la fermeture de l'établissement lors du confinement national)
	Du 2/03/20 au 28/03/20 (interruption du à la fermeture de l'établissement lors du confinement national) Reprise Du 18/05/20 au 12/06/20
	Du 8/06/20 au 3/07/20
	Du 5/10/20 au 4/12/20
1 Apprenti EJE pendant 3 ans	A partir de septembre 2019

PARTIE 5 : LA PLACE DES FAMILLES ET LA RELATION AUX PARENTS

Liveli fait de la parentalité un élément central de sa politique d'accueil du jeune enfant.

L'équipe de la crèche et Liveli mettent tout en œuvre pour accueillir au mieux les parents, pour les informer et les accompagner dans leur parentalité. L'objectif est d'instaurer dialogue et confiance entre les parents et l'équipe de crèche pour que la séparation avec leur enfant soit vécue positivement.

LES « INDISPENSABLES » POUR UNE RELATION DE QUALITE AVEC LES PARENTS

A. LES ENTRETIENS FAMILLES ET TEMPS D'ECHANGES

De nombreux temps d'échanges, de paroles, d'informations sont organisés pour les parents.

L'Etablissement étant un lieu d'appui à la parentalité, les familles peuvent solliciter un entretien auprès du Responsable d'Etablissement ou de son adjoint, afin d'échanger sur tous les sujets dont ils ressentent le besoin.

Les familles peuvent également prendre rendez-vous avec le médecin de l'établissement, la psychomotricienne ou le psychologue.

B. LE LIVRET D'ACCUEIL

Un livret d'accueil est transmis par mail à chaque famille dès son arrivée à la crèche, très généralement au moment de l'admission. Il permet aux familles de le lire avant leur arrivée à la crèche et de préparer ainsi la période de familiarisation en ayant connaissance d'un certain nombre d'éléments relatifs au fonctionnement de la structure. Il vient en complément du règlement de fonctionnement et concrétise toutes ces informations de façon ludique :

C. LES REUNIONS

REUNIONS D'INFORMATIONS COLLECTIVES :

Une réunion d'information collective annuelle est organisée avec l'ensemble des parents dont l'enfant fréquente la crèche. Cette réunion collective est suivie par un temps de réunion de section qui réunira dans chacun des espaces les parents des sections concernées. Ainsi, les informations données seront plus précises et plus adaptées à chaque tranche d'âge.

REUNIONS A THEME :

Des réunions à thème, les after work sont organisées. Elles sont dédiées aux parents et les sujets abordés concernent la vie des enfants au sein de l'Etablissement ou sur des thématiques plus générales relatives à la Petite Enfance, telles que : l'alimentation, le sommeil, l'arrivée d'un nouveau-né au sein d'une fratrie, l'acquisition de la propreté, la préparation à l'entrée en maternelle de son enfant, les écrans, la gestion des émotions des tous petits…

D. LES AFFICHAGES (ET TROMBINOSCOPE)

Dans la structure, des photos des membres de l'équipe sont affichées avec leur prénom. L'arrivée d'un nouveau membre est également annoncée afin que chaque professionnel se sente valorisé, mais aussi pour que les parents se sentent d'emblée en confiance en sachant à qui ils s'adressent lors des transmissions quotidiennes. Ces informations sont relayées sur l'Espace parents de la crèche.

Pour la signalétique intérieure ou les affichages temporaires, un ensemble de supports est fourni aux crèches par l'équipe de communication de Liveli. Ces supports sont les garants d'une communication claire pour les parents, mais ils permettent aussi aux équipes en place de se libérer de certaines tâches afin de se consacrer à leur cœur de métier : les enfants.

E. LES ATELIERS PARENTS/ENFANTS

Au même titre que les réunions à thèmes, des ateliers parents/ enfants / professionnels sont organisés par les équipes de la crèche au rythme de 2 par trimestre. Ils ont lieu à l'horaire le plus opportun pour les parents et pour l'organisation de la structure. Ils sont animés par l'équipe elle-même en présence des parents, ils leur donnent l'occasion de voir leur enfant évoluer autrement que dans le cadre familial et permettent de partager un moment ensemble en dehors des uniques temps de transmissions du matin et du soir.

Ces moments d'échange se font de manière ludique autour d'activités (jardinage), de jeux (loto sur le recyclage)…L'équipe est très investie dans la mise en place de la communication gestuelle au sein de la crèche. Elle utilise au quotidien ce moyen de communication. Il est programmé plusieurs fois dans l'année. Des ateliers avec livret à l'appui permettent d'apprendre aux parents les signes utilisés à la crèche, ainsi ils peuvent poursuivre à la maison ce moyen de communication.

Par ailleurs, des parents sont invités à la crèche pour partager leurs talents en faisant découvrir leurs passions, lors d'une ou plusieurs séances comme des ateliers musique ou encore au travers d'activités manuelles.

D'autres options de rencontre entre les parents et les professionnels et entre parents existent : les « cafés parents » ou « after work ». Moments conviviaux permettant d'aborder des sujets précis.

F. LES FETES ET EVENEMENTS

Des fêtes sont organisées à la crèche pour célébrer des événements annuels : la fête de Noël, le Carnaval, la fête de fin d'année sont autant d'occasions pour se retrouver et créer des relations conviviales. Cette année, du fait de la pandémie, les fêtes ont été annulées.

G. L'ENQUETE DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction est un rendez-vous annuel incontournable qui offre la possibilité aux familles de s'exprimer sur la qualité des services rendus dans chacune des structures.

Nous avons eu une participation de 39% des familles.

La note de la structure est de 8,45/10.

Voici les quelques axes d'amélioration souhaités par les familles :

- Réajuster les outils et les temps de transmissions lors des moments d'accueil
- Proposer plus de diversité dans les activités d'éveil

Les familles nous ont remontés leurs nombreuses satisfactions :

- L'accueil bienveillant et sécurisant de l'équipe pour aider à l'épanouissement de chaque enfant
- Un apprentissage positif de la vie en collectivité
- Une équipe expérimentée et conviviale
- Une grande amplitude horaire

Le retour de cette enquête a été faite par voie d'affichage au sein de la crèche mais également mis sur l'espace parents.

H. LES SORTIES

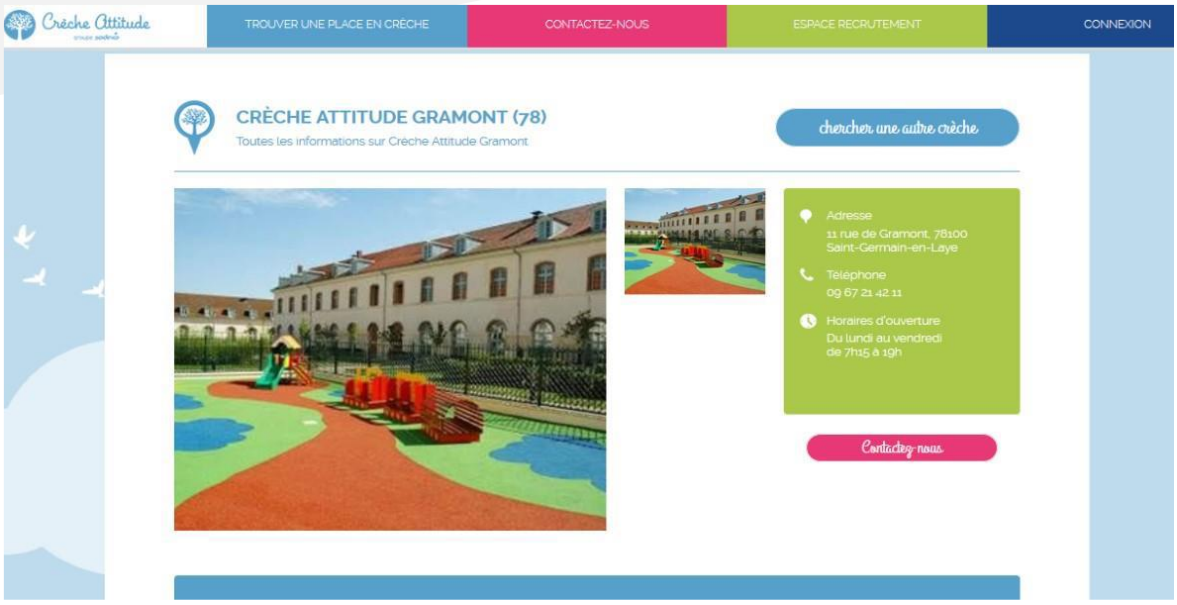
En raison de l'état d'urgence décrété par le gouvernement, les sorties organisées par la structure sont suspendues dans le cadre du plan Vigipirate rouge.

I. LA POURSUITE DE L'ALLAITEMENT

Notre structure offre la possibilité aux mères qui le souhaitent de poursuivre l'allaitement à la crèche. Dans ce cadre, nous travaillerons avec l'équipe à créer un espace prévu pour favoriser l'intimité nécessaire à l'allaitement

LES OUTILS POUR DEVELOPPER LA COMMUNICATION AVEC LES FAMILLES

A. PAGE INTERNET DE LA STRUCTURE SUR LE SITE LIVELI



B. L'ESPACE PARENTS

Crèche Attitude a lancé en 2014 un service innovant pour les parents : un Espace Parents spécifique à leur crèche. Notre structure participe à la mise en œuvre de ce nouveau projet.

Accessible en ligne sur parents.creche-attitude.fr grâce à un identifiant et un mot de passe sécurisés, cet espace permet aux parents d'être en lien avec leur crèche mais aussi de bénéficier de conseils de professionnels et de nombreux avantages.

Il offre les fonctionnalités suivantes :

- Actualité de la crèche : au moins une fois/ semaine, les équipes racontent des scènes du quotidien des enfants, évoquent le projet pédagogique ou annoncent les animations à venir.
- Albums photos : des photos sont régulièrement publiées (sous réserve de l'obtention des autorisations parentales), permettant ainsi aux parents d'avoir un aperçu du quotidien de leur enfant
- Calendrier : en un clic, les parents connaissent les dates des fêtes, réunions d'informations, ateliers parents-enfants, jours de fermeture etc.
- Trombinoscope de l'équipe : celui-ci a pour but de faciliter le rapprochement entre les familles et les professionnels et de valoriser ces derniers
- Accès à des fiches thématiques sur des sujets variés (santé, éducation, activités, bien-être). Par exemple : « la diversification alimentaire de A à Z », « faire de la pâte à modeler avec son enfant », « c'est les vacances : quelles précautions prendre pour les longs trajets en voiture ? »

- « Le Coin des p'tites annonces © » : les familles ont la possibilité de publier des annonces qui seront visibles par les autres parents de leur crèche : achat, vente ou don de matériel de puériculture, de vêtements, recherche de baby-sitter etc. Par ce biais, un esprit de communauté et d'entraide voit le jour dans la crèche !

ZOOM SUR…
L'ESPACE PRIVE EN LIGNE POUR LES PARENTS

- **Une connexion sécurisée** grâce à un identifiant et un mot de passe personnel pour chaque enfant de la crèche.

Un espace personnalisé de partage d'informations avec la crèche.

Une connexion possible sur ordinateur, smartphone et tablette.

Un fil d'actualité dès la page d'accueil avec un accès aux dernières publications mises en ligne (événements, albums photos, actualités ou petites annonces…).

Un calendrier reprenant tous les temps forts et événements ponctuant le quotidien de la crèche :

- Les moments festifs (anniversaires, fêtes…),
- Les sorties (médiathèque, piscine, parc…)
- Les réunions d'information, petits déjeuners thématiques…
- Les ateliers parents – enfants
- Les changements ponctuels dans l'équipe (absences temporaires et remplacement)
- Les périodes de fermeture de la crèche (journées pédagogiques, vacances)…

Des albums photos pour partager le quotidien des enfants à la crèche

Le trombinoscope qui présente les membres de l'équipe de crèche, leur fonction et leurs activités favorites ; un moyen de mieux connaître l'équipe présente quotidiennement auprès des enfants.

Le coin des petites annonces pour vendre, acheter, donner, échanger, du matériel de puériculture, des vêtements, des jeux… Un service unique qui permet aux parents de publier auprès des autres parents de la crèche.

Le coin des idées propose aux parents des conseils d'experts, des sites coups de cœurs par thème (activités et sorties avec les enfants, conseils petite enfance, boutiques en ligne…), des publications de nos partenaires (Bubble Mag, Cubes et petits pois…)

PARTIE 6 : LE SUIVI MEDICAL

LES MODALITES DE SUIVI DES ENFANTS

C'est le médecin en étroite collaboration avec le Responsable d'Etablissement et/ou la puéricultrice ou l'infirmière qui assure le suivi médical des enfants par :

- Une visite médicale d'admission : tous les enfants de moins de 4 mois ou présentant des problématiques de santé (maladie chronique ou handicap), au moins, bénéficient d'une visite médicale d'admission avec le pédiatre de la crèche. Cette consultation permet de faire le point sur les vaccinations, l'alimentation, et si besoin la mise en place d'un Protocole d'Accueil Individualisé (PAI).
- Un suivi médical préventif des enfants de la crèche (l'état vaccinal, croissance, développement psychomoteur…)
- Un suivi médical des enfants en situation de handicaps et/ou pour lesquels un retard de développement est constaté.
- La rencontre avec les parents à notre demande ou à leur demande.
- Le travail en partenariat avec les différents acteurs présents auprès de ces enfants : hôpitaux, PMI, CMP, médecin traitant, spécialistes….
- Un travail d'informations auprès des équipes concernant l'enfant ou des thèmes plus généraux : vaccination, maladies infantiles, évictions…
- La validation et le suivi du « Guide de Santé et de Soins de l'Enfant à la Crèche » de Crèche Attitude.
- L'information concernant les nouvelles législations : nouveaux vaccins, caractère obligatoire de ceux-ci, évictions…
- Un travail avec l'équipe autour de la prévention de situations sanitaires à risque : la canicule, des épidémies : varicelle, GEA, bronchiolite, …

Le Responsable d'établissement, l'Infirmière ou la puéricultrice de la crèche constitue, pour chaque enfant admis, son dossier médical qui contient :

- La fiche sanitaire
- Le certificat d'aptitude à la collectivité
- La visite médicale d'admission
- Les photocopies des pages vaccinations du carnet de santé.
- Les prescriptions médicales futures.

Les enfants sont pesés tous les mois. La direction de la crèche tient à jour leur courbe de poids et un tableau du suivi vaccinal.

Les médicaments peuvent être administrés à la crèche sur remise d'une prescription médicale en cours de validité et du traitement correspondant.

Le médecin traitant de l'enfant devra dans la mesure du possible privilégier les administrations le matin et le soir.

Des lavages de nez peuvent être réalisés si nécessaires.

Nous invitons les parents suite à chaque vaccination réalisée à leur enfant à nous fournir la copie de la page de vaccination du carnet santé correspondante afin de tenir à jour son dossier.

En dehors des évictions obligatoires, nous pouvons accueillir les enfants malades, dans la mesure où leur état se révèle compatible avec la collectivité et si cet enfant n'est pas trop inconfortable ou trop douloureux.

(Une grille d'évaluation de la douleur/inconfort EVENDOL est utilisée par les équipes leur permettant un vocabulaire commun).

PROTOCOLE D'ACCUEIL INDIVIDUALISE (PAI) EN COURS

Au cours de l'année, nous avons eu 3 enfants qui ont fait l'objet d'un suivi dans le cadre d'un P.A.I pour des pathologies d'ordre Alimentaire et respiratoire.

PARTIE 7 : GESTION DES RISQUES

SECURITE ALIMENTAIRE

A. MODE DE PREPARATION DES REPAS

Nous fonctionnons en mode « Satellite » livré en « Liaison froide ». L'élaboration, la préparation et la livraison des repas est confiée à un prestataire extérieur de restauration collective. Depuis septembre 2017, notre prestataire est la société Ansamble.

Grâce à ce fournisseur nous avons :

- *des menus très diversifiés et équilibrés*
- *une qualité de produits très satisfaisante*
- *une qualité des préparations optimale, conservant l'aspect et la saveur des aliments*
- *un partenariat et une écoute très fructueuse avec la diététicienne*
- *des thématiques tout au long de l'année avec des supports (affiches, CD, …)*

Le laboratoire Mérieux Nutri Sciences est missionné par Liveli pour la réalisation d'audit semestriel. Les grilles d'audits du laboratoire sont conçues pour couvrir l'ensemble des exigences règlementaires en vigueur. Les résultats sont pondérés et traduit par une note finale sur 100 points et aboutissent à une évaluation du niveau de risque.

Liveli porte une attention particulière au résultat de ces audits et à la mise en place des actions correctives. L'exigence du groupe est d'obtenir une note de 100 et une maitrise du risque maximal.

Ces audits viennent en complément de l'application quotidienne du Plan de Maitrise Sanitaire mis en pratique sur l'établissement.

B. DIETETIQUE ET MENU

L'ALLAITEMENT MATERNEL :

Promouvoir l'allaitement maternel est l'un des neuf objectifs nutritionnels spécifiques proposés dans le cadre du Programme National Nutrition Santé (P.N.N.S 3).

Pour encourager la prolongation de l'allaitement et favoriser les recommandations du P.N.N.S., Liveli souhaite mettre tout en œuvre au sein de ses établissements pour donner la possibilité aux mères qui le souhaitent de poursuivre l'allaitement de leur nourrisson après l'entrée en crèche.

Deux cas de figure en crèche :

> La mère vient allaiter son nourrisson à la crèche : l'équipe de la crèche met à la disposition de la mère un espace dédié à l'allaitement afin qu'elle puisse allaiter son bébé dans les meilleures conditions (calme, à l'abri des regards, confortable…)

> La mère apporte son lait maternel : la responsable de l'établissement informe la mère des précautions d'hygiène à prendre pour le recueil du lait, sa conservation et les conditions de transports. Elle lui remet les documents suivants :

- La fiche AFSAP « Comment bien recueillir, conserver et transporter le lait maternel en toute sécurité »
- L'engagement « protocole lait maternel »

L'ALIMENTATION LACTEE :

Nous avons un marché avec un fournisseur pour commander les Préparations pour Nourrissons -lait 1er Age-, les Préparations de Suite – lait 2ème Age-, et le Lait de Croissance, entre autres.

Pour les aliments diététiques destinés à des fins médicales spéciales ou « laits de régime » : une prescription médicale devra obligatoirement être fournie par le médecin traitant et une copie de cette prescription sera conservée à la biberonnerie. Le médecin de la crèche est informé de ce type de prescription.

L'ALIMENTATION SOLIDE ET DIVERSIFIEE :

Les menus sont élaborés par une diététicienne et proposent une alimentation variée et équilibrée correspondant aux besoins et à l'âge des enfants. Les menus présentés pour une semaine sont affichés aux familles. En accord avec notre prestataire Ansamble. Nos menus comprennent des composantes Bio.

Notre prestataire propose trois types de menus :

- Mixé lisse pour les bébés âgés de 6 à 12 mois, avec 3 composantes :
  - Purée légumes + pomme de terre
  - Un plat protidique
  - Un dessert de type purée de fruits
- Haché pour les enfants âgés de 12 à 24 mois, avec 4 composantes :
  - Purée légumes + pomme de terre
  - Un plat protidique
  - Laitage ou fromage
  - Purée de fruits
- Normal – morceaux pour les enfants âgés de 2 à 3 ans, avec 5 composantes :
  - Entrée
  - Légumes ou féculents
  - Plat protidique
  - Laitage ou fromage
  - Fruit

Un travail de collaboration est mis en place avec l'organisation de visites de la diététicienne, de notre prestataire sur la crèche, afin de faire un petit bilan des prestations. Entretien riche et qui donne à voir de la part de notre fournisseur une démarche d'écoute et de remise en question au regard de nos remarques et interrogations, voir souhaits.

VISITES ET CONTROLES DE LA DELEGATION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS (DDPP)

Pas de visites sur l'année 2020.

SECURITE SANITAIRE

A. HYGIENE DES LOCAUX

Dans le cadre de son engagement Ecolo Crèche, Liveli a entamé un changement majeur sur le thème de l'Hygiène et de l'Entretien des locaux des crèches du réseau. Une nouvelle politique d'Hygiène et d'entretien des locaux a été mise en place en respectant deux enjeux essentiels :

- La mise en place d'une démarche de développement durable
- Le choix de produit et de pratique veillant à respecter la santé des enfants et des collaborateurs.

Cette démarche a abouti à un changement de fournisseur de produits et de matériel d'entretien permettant :

- Un choix de techniques limitant la consommation d'eau et de produits
- Des conditionnements étudiés pour un impact CO^2 moindre.
- Des produits certifiés CRADLE to CRADLE

Pour les salariés et les enfants, ce choix garantit un déploiement cohérent au sein du réseau dans le respect de la gestion de risque actuellement en place veillant à limiter :

- Les troubles musculo-squelettiques
- La Pollution de l'air par dispersion des COV (Composés Organique Volatiles)
- Les risques d'allergie
- Les agressions dermatologiques

Sur les aspects logistiques le distributeur sélectionné permet :

- Un déploiement cohérent au sein du réseau
- Une formation et un accompagnement personnalisé auprès du personnel de chaque établissement du réseau
- La mise à disposition des fiches techniques, des fiches données sécurité et protocoles d'utilisation
- Un réseau de commande et de distribution facilité et efficace

L'investissement d'une structure dans la démarche Ecolo crèche sur la thématique des produits d'entretien peut être modulé en fonction de leurs souhaits et possibilités :

- 100 % produits formulés, via la nouvelle politique mise en place
- 100% produits maison, via une formation obligatoire assurée les experts Ecolo Crèche
- Ou mixte entre les produits formulés et maison

Tous les ans, lors de la fermeture estivale, nous mandatons une entreprise spécialisée dans l'entretien des locaux afin de faire faire une remise en état de la crèche :

- Décapage des sols carrelés et autre
- Lavage des vitres
- Lavage et décapage de tout le satellite cuisine
- Décapage de tous les sanitaires

B. CONTACT AVEC LE LABORATOIRE MERIEUX NUTRISCIENCES

Depuis Juillet 2010,le laboratoire Mérieux NutriSciences est mandaté pour les analyses bactériologiques et physico-chimiques, spécialisé dans la qualité et la sécurité alimentaire, pour la réalisation de prélèvements :

- Alimentaires : analyse d'échantillons d'aliments et de préparations biberons
- De surfaces : cuisine sur place / cuisine en liaison froide ou chaude et de surface des plans de changes,
- D'eau : à la recherche de Légionnelle et l'analyse de la potabilité de l'eau et ce afin de garantir la sécurité, l'hygiène et la qualité dans les crèches de notre réseau.

Mérieux NutriSciences est responsable de planifier annuellement les passages dans l'établissement. Les passages Mérieux NutriSciences sont des visites inopinées. Le responsable d'établissement reçoit les résultats de tous les prélèvements effectués dans sa crèche. En cas de résultat insatisfaisant, le responsable d'établissement est garant de la mise en place des actions correctives nécessaires. Il bénéficie pour cela des conseils du pôle Gestion des risques et de la hotline « Relation clients » de Mérieux NutriSciences

Pour 2020, la crèche « Gramont » a eu 3 visites (Janvier, mai et novembre) de ce laboratoire avec l'ensemble des prélèvements réalisés qui se sont révélés « négatifs ».

C. HYGIENE DES MAINS

Un bon respect de l'hygiène quotidien des mains à l'eau et au savon permet de réduire la transmission des infections.

Nous sommes très vigilants à cette notion d'hygiène élémentaire à respecter ; elle est rappelée à l'équipe régulièrement lors des temps de réunions et par de nombreux affichage de rappel.

- Dans les différents espaces de la structure des distributeurs de savons et d'essuie mains sont fixés à chaque points d'eau. Il sera utilisé :
- Un savon doux pour la majorité des postes de travail
- Un savon désinfectant en satellite cuisine, en biberonnerie
- Puis, disposé à des points stratégiques, nous trouvons à disposition des professionnels, des familles et des visiteurs des flacons de gel hydroalcoolique afin de pouvoir réaliser une friction des mains avec ce produit, en remplacement du lavage des mains.
- Des affiches validées par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé explicitant ces techniques de lavage des mains sont apposées à chaque point d'eau et dans des portes documents.

Lors de périodes d'épidémie, ces mesures d'hygiène sont renforcées.

D. PLAN DE MAITRISE SANITAIRE (OBLIGATION DE TRAÇABILITE)

Depuis 2012, tous les établissements du réseau ont « Le Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène en Cuisine et Biberonnerie ». Ce guide est un outil de travail qui se veut pratique, pragmatique et qui doit permette aux professionnels, par son application, de garantir la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires. Il a pour objectif de faciliter l'application, par les professionnels, des prescriptions des réglementations en vigueur dans ce domaine. C'est un outil de référence qui doit faciliter les responsables d'établissement et tous les acteurs

de la restauration en crèche dans la mise en œuvre des Bonnes pratiques d'Hygiène en cuisine et biberonnerie.

Liveli considère que le métier de responsable de crèche engage ce dernier à considérer comme primordiale la protection de la santé humaine, il en fait un projet en soi. Pour cela, le responsable d'établissement doit connaître, maîtriser, actualiser et évaluer les Bonnes Pratiques d'Hygiène en restauration collective au sein de son établissement, ainsi offrir aux enfants et leurs familles un service de qualité.

Le PMS est un document propre à l'établissement.

Il a pour objet de décrire les mesures prises au sein de l'établissement pour assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire des productions.

Il comprend les éléments nécessaires à la mise en place et les preuves de l'application :

- Des bonnes pratiques d'hygiène [BPH]
- Du respect des normes HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point =Analyse des Dangers Points Critiques pour leur Maîtrise)
- De la gestion des produits non conformes (exemple : procédure de retrait d'un produit …)
- De la mise en place d'un système de traçabilité

Le PMS est un outil permettant d'atteindre les objectifs de sécurité sanitaire des aliments fixés par la réglementation, notamment celle dite du "Paquet hygiène".

Liveli a choisi un système qui implique chacun des acteurs avec des modalités de contrôle qui varient selon les fonctions. Ainsi, les différents contrôles et autocontrôles sont effectués soit par l'agent de cuisine, soit par le responsable d'établissement, soit par la coordinatrice ou soit par un laboratoire conseil.

Les éléments essentiels de la surveillance à mettre en place pour assurer la maîtrise des dangers sont :

- Vérification et/ou enregistrement des températures
- Vérification des temps (planning, temps de réalisation)
- Vérification visuelle
- Vérification documentaire
- Audits de fonctionnement
- Analyses bactériologiques

SECURITE DES LOCAUX

Liveli a déployé son Plan Particulier de Mise en Sureté au niveau national sur la période du 26 septembre au 30 novembre 2016. Le déploiement a regroupé plusieurs étapes de mise en place à savoir :

- Etape 1 : La réflexion sur la mise en place opérationnelle du PPMS au sein de chaque structure. Elle consiste à identifier clairement, et, de manière partagée, les zones potentielles de mise à l'abri ainsi que le ou les points de rassemblement.
- Etape 2 : la formation de l'équipe de la crèche aux protocoles de sécurité mis en place. Dans un second temps, une réunion d'information aux familles est organisée. Cette réunion a pour objectif de présenter les règles de sécurité et d'attirer l'attention des usagers sur leur propre rôle en matière de

sécurité. L'information auprès des familles est renforcée par l'envoie d'une communication ciblée par mail.

- Etape 3 : la réalisation d'un exercice entrainant l'application immédiate des procédures de mise à l'abri et / ou d'évacuation. Cet exercice fait l'objet d'une rédaction de rapport circonstancié puis d'un retour d'expérience partagé en équipe.
- Etape 4 : la diffusion du PPMS de chaque structure auprès des instances : la préfecture de région et la municipalité d'implantation.

Le PPMS intègre également des outils d'accompagnement dédiés au responsable d'établissement, comme par exemple, la proposition d'une constitution pour un son sac d'urgence, un rappel des informations à communiquer à tous nouveaux salariés et usagers, des documents types de mise en œuvre opérationnels (courrier, procédure…).

Depuis la crèche «Gramont» applique le plan particulier de mise en sureté (PPMS) et réalise annuellement 2 exercices pratiques dont 1 de confinement en situation réelle.

A. INTRUSION

Il n'y pas eu d'intrusion dans les locaux

B. INCENDIE

Il n'y a pas eu d'incendie dans les locaux

REGISTRE DE SECURITE

Ce document propre à chaque établissement est entreposé dans le bureau du responsable d'établissement, lieu connu de tous et à disposition. Il est présenté à chaque prestataire mandaté à intervenir et à le compléter.

A. EXERCICE D'EVACUATION

Nous avons effectué un exercice d'évacuation en octobre 2020

B. VERIFICATION DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES

Vérification annuelle des installations électriques (Qualiconsult) le 28 septembre 2020

C. VERIFICATION DES EXTINCTEURS

Vérification annuelle des extincteurs (Ecosécure) le 17 février 2020

D. VERIFICATION DES ALARMES INCENDIE

Vérification annuelle des alarmes incendie (Ecosécure) le 17 février 2020

E. VERIFICATION DES MOYENS DE SECOURS

Vérification annuelle des BAES (Ecosécure) le 17 février 2020

CONTRATS D'ENTRETIENS ET DE MAINTENANCE

Listing des contrats en cours :

Visite des bureaux de contrôle :

- Qualiconsult pour le contrôle périodique des installations électrique. Date de passage : 28 /09/2020
- Ecosecure pour le contrôle des moyens de secours incendie. Date de passage : 17/02/2020
- Qualiconsult pour le contrôle périodique des jeux extérieurs.
- Visite des entreprises de maintenance et d'entretien :
- Entretien des espaces verts : Idverde
- Plan de lutte contre les nuisibles assurés par « Avipur »
- Maintenance des élévateurs (monte - charge) : thyssenkrupp
- Prestataire informatique : April

PREVENTION DES MALADIES PROFESSIONNELLES ET ACCIDENTS DU TRAVAIL

A. DUER : DOCUMENT UNIQUE EVALUATION DES RISQUES : MISE EN PLACE ET SUIVI

Ce document répond aux prescriptions définies dans le Décret n° 2001/1016 du 5 novembre 2001 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 4121-3 du code du travail et modifiant le code du travail.

Depuis 2016, un pôle gestion des risques a été créé dont les principales missions sont de :

- Promouvoir la santé et de la sécurité,
- Prévenir les risques aux personnes,

Pour prévenir les risques aux personnes, le pôle a mis en place plusieurs actions permettant dans un premier temps d'identifier les risques professionnels et dans un second temps de travailler sur la suppression de ces risques.

L'ensemble des responsables d'établissement sont formés à la méthodologie de l'Evaluation des Risques Professionnels. Les préventeurs santé sécurité du pôle ont accompagnés chaque responsable d'établissement dans l'identification des risques professionnels, l'écriture des DUER et l'analyse des accidents de travail. La crèche a donc retranscrit cette évaluation dans un plan d'action. Ce plan d'action est mis à jour à minima trimestriellement. Pour assurer une mise à jour conforme à la loi, le pôle a instauré un rituel de mise à jour annuel pour l'ensemble du réseau. Des contrôles inopinés sont réalisés sur site pour s'assurer de la bonne tenue des DUER et de l'avancement des mesures préventives.

Afin de limiter toujours plus les accidents de travail et assurer le bien-être des collaborateurs, des rituels santé sécurité sont mis en place comme la présentation à chaque début de réunion de minutes santé sécurité, il s'agit d'un moment dédié intégralement à la prévention des risques.

D'autres outils permettent également de s'assurer que la démarche de prévention est toujours active et dynamique comme des autocontrôles, la remontée de situation dangereuse et l'analyse des accidents de travail.

Le groupe affiche d'ailleurs une ambition forte de réduire de 50 % les accidents de travail. En effet le secteur de la petite enfance est malheureusement un métier dont les taux d'accidents ne cesse d'augmenter en touchant particulièrement les chutes de plain-pied et les Troubles musculosquelettique.

B. MEDECINE DU TRAVAIL

La médecine du travail agit dans le cadre de l'entreprise dans l'intérêt exclusif de la santé et la sécurité des travailleurs dont il assure la surveillance médicale. Son rôle est essentiellement préventif. Son indépendance est garantie dans l'ensemble des missions qui relèvent de ses attributions. C'est au responsable d'établissement d'assurer l'intervention de la médecine du travail au sein de son établissement.

Le médecin du travail est un conseiller pour le responsable de l'établissement.

Sa mission concerne notamment :

- L'amélioration des conditions de vie et de travail dans l'établissement
- L'hygiène générale de l'établissement
- L'adaptation des postes, des techniques et des rythmes de travail à la physiologie humaine
- La protection des salariés contre l'ensemble des nuisances
- L'éducation sanitaire dans le cadre de l'établissement en rapport avec l'activité professionnelle.
- L'hygiène des cuisines

Le médecin du travail est habilité à proposer des mesures individuelles telles que les mutations ou transformations de postes justifiées par des considérations tenant notamment compte de l'âge, à la résistance physique ou à l'état de santé des salariés.

Il est habilité à présenter des avis en ce qui concerne l'application de la législation sur l'emploi de travailleurs handicapés.

L'employeur doit prendre en considération des « propositions » et « avis » qui lui sont présentés et faire éventuellement connaître les motifs qui s'opposent à ce qu'il y soit donné suite.

Le médecin du travail établit et met à jour une fiche d'établissement sur laquelle sont consignés notamment les risques professionnels et les effectifs de salariés exposés à ces risques.

Cette fiche est transmise au Responsable d'établissement. Cette fiche est un document utile pour l'élaboration du document unique des risques.

Depuis le 2 juillet 2012, les règles sur les visites médicales du travail ont changé, voici les nouveautés :

- La visite d'embauche n'est plus obligatoire si le futur collaborateur peut fournir sa feuille d'aptitude de moins de 24 mois, s'il a déjà travaillé chez nous, et de moins de 12 mois, s'il a travaillé sur le même poste ailleurs.
- La visite de reprise pour maladie non professionnelle se fait après un arrêt de travail de 30 jours (au lieu de 21 jours auparavant)
- La visite de reprise pour accident de travail se fait après un arrêt de travail de 30 jours (au lieu de 8 jours auparavant)
- La visite annuelle aura lieu entre 12 et 24 mois selon les disponibilités du médecin

C'est « Ostra » qui est notre prestataire. Nous correspondons par mail avec leur secrétariat pour la prise des rendez-vous et l'envoie des convocations.

C. MATERIEL ERGONOMIQUE

La démarche ergonomique permet d'améliorer la qualité de vie au travail, d'ajuster l'organisation et l'environnement de travail à la personne qui travaille. Elle a pour objectifs d'apporter des solutions pratiques et concrètes à des problèmes : réduire les contraintes et efforts physiologiques, optimiser les positions et postures de travail, améliorer l'environnement de travail, construire une communication stable et pérenne au sein de l'entreprise

Par ses actions sur les conditions de travail, sa prise en compte des normes existante, l'ergonomie participe à la sécurité du personnel. De plus, elle répond à l'obligation de prévention des risques professionnels tels que TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) et stress.

Le pôle gestion des risques réunie trimestriellement des Comités QHSE. Ces comités regroupent la direction immobilière, achat ainsi que les préventeurs santé sécurité. Un travail d'amélioration des listes d'équipements des crèches est alors mené et le comité propose également les nouveaux référencements d'équipements sélectionnées aux crèches existantes. En 2019 plus de 18 référencements ont été ajoutés. Une dotation minimum est fortement recommandée par le pôle au regard de l'amélioration des conditions de confort de nos collaborateurs, cette dotation prend en compte les différentes pédagogies appliquées au sein des établissements et répond ainsi à une posture au sol comme à une posture plus haute.

Ainsi, chaque groupe où nous accueillons des marcheurs dispose d'escalier au niveau du plan de change. Des tabourets à roulettes sont à disposition afin de faciliter les mouvements lors des temps de repas des enfants. Depuis 2 ans, des fauteuils au sol ont été acheté afin de faciliter la position assise au sol lors des surveillances de sieste notamment.

ASSURANCES

La crèche est assurée par la MMA sous le contrat **n°** 141779898.

CONCLUSION

La crèche Gramont est un établissement d'accueil de jeunes enfants accueillant toute tranche d'âge de 10sem à 3ans. Les plus petits découvrent l'éveil des sens et communiquent au travers de la communication gestuelle, la section des moyens / grands sont d'âges mélangées. Ainsi, moyens et grands partagent des activités riches en diversités permettant l'évolution des plus jeunes. Une section de grands avec des enfants du premier semestre permet de travailler l'autonomie. L'observation de chaque enfant permet d'identifier ses besoins spécifiques et de lui proposer des activités au plus juste.

De nouvelles perspectives se créent et de nouveaux projets voient le jour motivant équipe et familles dans un but commun : **Offrir un environnement qui révèle le potentiel de chaque enfant.**

RAPPORT D'ACTIVITE

Comtes d'Auvergne Année 2020

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 : La structure 3

I. Présentation de la structure 3

Partie 2 : Fréquentation de la crèche 5

I. Les différents types d'accueil proposés 5
II. Les conditions d'inscription et d'admission 6
III. Le nombre d'enfants accueillis en 201.. par tranches d'âges 7
IV. La réservation de berceaux et le nombre d'enfants accueillis par partenaire 7
VI. La répartition des berceaux par type d'accueil du 1er.01.1… au 31.12.1 ;.. 8
VII. Les différents contrats en accueil régulier du 1er.01.1… au 31.12.1… 9
VIII. Les jours d'occupation tout type d'accueil confondu 9

Partie 3 : Le Projet d'Etablissement et les axes de travail de l'année passée 10

I. Les axes de travail autour du projet social de la structure 10
II. De l'éducatif à la pédagogie 16
III. Le projet pédagogique 17

Partie 4 : L'équipe 24

I. Composition des équipes 24
II. Les vacataires 25
III. L'équipe support Crèche Attitude 26
IV. Le rôle du responsable de secteur Crèche Attitude 27
V. Accompagnement spécifique du travail d'équipe et des professionnels 27
VI. Accueil des stagiaires 30

Partie 5 : La place des familles et la relation aux parents 31

I. Les « Indispensables » pour une relation de qualité avec les parents 31
II. Les autres initiatives de votre structure 35
III. Les outils pour développer la communication avec les familles 36

Partie 6 : Le suivi médical 40

I. Les modalités de suivi des enfants 40

II. Protocole d'Accueil Individualisé (PAI) en cours 41

Partie 7 : Gestion des risques 42

I. Sécurité Alimentaire 42
II. Sécurité Sanitaire 44
III. Sécurité des locaux 47
IV. Registre de sécurité 48
V. Contrats d'entretiens et de maintenance 49
VI. Prévention des maladies professionnelles et accidents du travail 49
VII. Assurances 52
VIII. Conclusion 53

PARTIE 1 : LA STRUCTURE

I. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Le multi-accueil « Comtes d'Auvergne » fait partie du réseau Crèche Attitude, fondateur et gestionnaire de crèches privées depuis 2003.

Crèche Attitude fait partie du groupe Sodexo. Le réseau compte aujourd'hui 300 structures en propre, 1000 crèches partenaires et plus de 3300 collaborateurs.

Tout au long de l'année 2020, l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise ont participés au choix de notre nouvelle marque LIVELI, qui a été dévoilée le 02 février 2021.

Depuis sa création, notre entreprise a bien changé. Aujourd'hui, nous proposons des services bien au-delà de la crèche pour les enfants jusque 12 ans. De plus, en septembre 2018, nous avons réunis Crèche Attitude et Crèches de France/Kiddies et nous voulions nous rassembler sous une nouvelle marque unique qui nous ressemble.

La crèche « Comte d'Auvergne » est un établissement en délégation de Service Publique.

- Responsable de la crèche : Aurélie Quinton
- Capacité d'accueil : Agrément 55 berceaux
- Accueil des enfants : De 2 mois et demi à la veille de leur 4ème anniversaire
- Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h
- Périodes de fermeture : 3 semaines en été, 1 semaine entre Noël et le Nouvel An, jours fériés
- Date d'ouverture : Janvier 2012

Crèche Attitude
groupe sodexo
Direction Aurélie QUINTON, IDE
Adresse 7 rue des écuyers
78100 SAINT GERMAIN EN LAYE
Direction Régionale Ile de France
Coordination: Karine BOURGASSER
Téléphone 09 67 85 49 88
Mail comtesdauvergne@sodexo.com
COMTES D'AUVERGNE
Type de structure:
Multi-Accueil
Tarification : PSU
Capacité d'accueil:
55 berceaux
Répartition par section Bébé/Moyen et Grand
Jours et horaires d'ouvertures:
du lundi au vendredi de 7h15 à 19h
Périodes de fermeture
4 semaines dont 1 semaine entre Noël et le Nouvel An et les 3 premières semaines d'août
Superficie de la crèche : 400 m²
Superficie du jardin: 400 m²
Type de restauration : Liaison froide assurée par Ansamble
Descriptif de l'équipe :
1 Responsable infirmière
1 Adjointe Infirmière Puéricultrice
3 Educatrices de jeunes enfants
1 Apprentie EJE
1 Psychomotricienne
6 Auxiliaires de Puériculture
7 Aides Auxiliaires de Puériculture
3 agents polyvalents
Taux de personnel diplômé : 54,5 %
Vacation médecin : 6h/ mois
Vacation psychologue : 10h/mois
Les projets spécifiques de la structure
Projet fil conducteur annuel : chaque année, l'équipe s'implique dans un projet spécifique dont la thématique réunie tout le monde au quotidien : enfants, parents et professionnels. Chaque année, le thème change et toutes les propositions pédagogiques qui en découlent sont adaptées.
Cette année l'équipe a choisi d'orienter ses actions sur les thèmes: A la découverte du monde et de la musique
Partenariats spécifiques
Partenariat avec la bibliothèque de Saint Germain En Laye
Partenariat avec le SESSAD Graine d'Etoile de Versailles pour l'accueil d'un enfant en situation de Handicap
« Talent(s) » de la Direction
Capacité d'organisation et compétence en mangement en crèche: gérer son temps, préparer ses réunions, gérer les demandes et sollicitations quotidiennes de tous et créer des outils pour faciliter l'organisation, faire les plannings.
Capacité d'écoute et de bienveillance auprès de l'équipe.
Capacité à développer et encourager la dynamique d'équipe autour d'une démarche de projet
Accompagnement a la parentalité, disponibilité et bienveillance avec les familles.
« Talent (s) » de l'équipe
La créativité
La bonne humeur et l'assiduité au service de l'accueil des enfants en tant qu'ingrédient indispensable au quotidien.
La curiosité intellectuelle, et le désir de mise en place de nouvelles pratiques et pédagogies en faveur de l'enfant.
Accueil et accompagnement des étudiants avec bienveillance et fidélisation Creche Attitude.
Crèche Attitude
groupe sodexo

PARTIE 2 : FREQUENTATION DE LA CRECHE

I. LES DIFFERENTS TYPES D'ACCUEIL PROPOSES

Crèche Attitude accompagne les familles au moment de leurs démarches de recherche d'un mode d'accueil. Les Responsables d'Etablissements répondent à leurs questions, fournissent un maximum d'informations, orientent, guident et analysent les besoins des familles pour mieux leur répondre, notamment sur les différents types d'accueil proposés.

D'après les directives de la CAF au travers de la PSU (Prestation de Service Unique), les établissements d'accueil des jeunes enfants accueillent des enfants de 2 mois1/2 à 4 ans (et sous dérogation des enfants jusqu'à leur 5 ans), avec trois types d'accueil possibles :

A. L'ACCUEIL REGULIER

Besoins réguliers
Selon planning défini dans le contrat d'accueil
Connu d'avance
A temps plein ou temps partiel
Admission par commission d'attribution

B. L'ACCUEIL PONCTUEL OU HALTE "GARDERIE"

Besoins ponctuels pour des enfants inscrits au sein de l'établissement (accueil pour durée limitée et ne se renouvelant pas à un rythme régulier) ex : transition avant l'entrée en maternelle
Place en fonction des disponibilités
Gestion au jour le jour et en fonction des demandes
Admission par le Responsable d'Etablissement directement

C. L'ACCUEIL D'URGENCE

Pour faire face à un imprévu concernant le mode d'accueil habituel (enfant non inscrit au sein de l'établissement) ex : hospitalisation d'un parent, arrêt maladie de l'assistante maternelle...
Place en fonction des modalités définies par la collectivité
Gestion au cas par cas
Admission par le Responsable d'Etablissement directement

L'organisation des différents types d'accueil est réalisée conformément aux attentes du client.

II. LES CONDITIONS D'INSCRIPTION ET D'ADMISSION

La crèche accueille les enfants des familles appartenant aux communes partenaires ou salariées des entreprises réservataires. L'accueil de chaque enfant fait l'objet d'un contrat d'accueil personnalisé, signé entre la famille et la responsable de la crèche définissant le planning et les modalités financières de cet accueil.

A. EN ACCUEIL REGULIER :

La crèche accueille en régulier les enfants des familles de la commune de Saint Germain En Laye, qui ont obtenu une place à la suite de la commission d'attribution des places qui a lieu en mairie. Les familles sont informées par courrier qu'une place est attribuée à leur enfant. Ceux-ci doivent alors prendre contact avec le responsable d'établissement afin de valider l'inscription de leur enfant dans l'établissement.

La demande de place est possible dès le 4ème mois de la grossesse auprès du service Petite Enfance de la ville de Saint-Germain-en-Laye. La naissance doit être confirmée dans le mois suivant la naissance auprès du service Petite Enfance.

La pré-inscription se fait soit en téléchargeant le formulaire de pré-inscription sur le site de la Ville (www.saintgermainenlaye.fr), soit en prenant contact avec le service de la petite enfance (01 30 87 22 23).

La crèche accueille également des enfants des entreprises partenaires. Il faut néanmoins que la famille réside à Saint Germain En Laye.

Les pré-inscriptions sont faites :
Principalement par internet via le site suivant : http://inscription.creche-attitude.fr
Ou par dossier disponible à la crèche, à retourner au responsable de la structure

Après la validation, les parents et le responsable de la crèche prennent rendez-vous pour organiser l'arrivée de l'enfant, finaliser le dossier, établir le contrat d'accueil et préparer la période de familiarisation.

B. EN PONCTUEL OU EN HALTE-GARDERIE :

La crèche accueille en accueil ponctuel toutes les familles Saint Germanoises demandeuses dans la limite des places disponibles. Cela concerne les accueils réguliers de moins de 10 jours par mois.

Les inscriptions sont faites par dossier disponible à la crèche et en direct avec le responsable.

Le dossier de pré-inscription s'effectue directement dans l'établissement choisi par la famille, auprès de la directrice de l'établissement.

Après la validation, les parents et le responsable de la crèche prennent rendez-vous pour organiser l'arrivée de l'enfant, finaliser le dossier, établir le contrat d'accueil et préparer la période d'adaptation.

La crèche accueille les enfants des familles domiciliées à Saint Germain en Laye ou salariées des entreprises réservataires résidant à Saint Germain En Laye. L'accueil de chaque enfant fait l'objet d'un contrat d'accueil

personnalisé, signé entre la famille et la responsable de la crèche définissant le planning et les modalités financières de cet accueil.

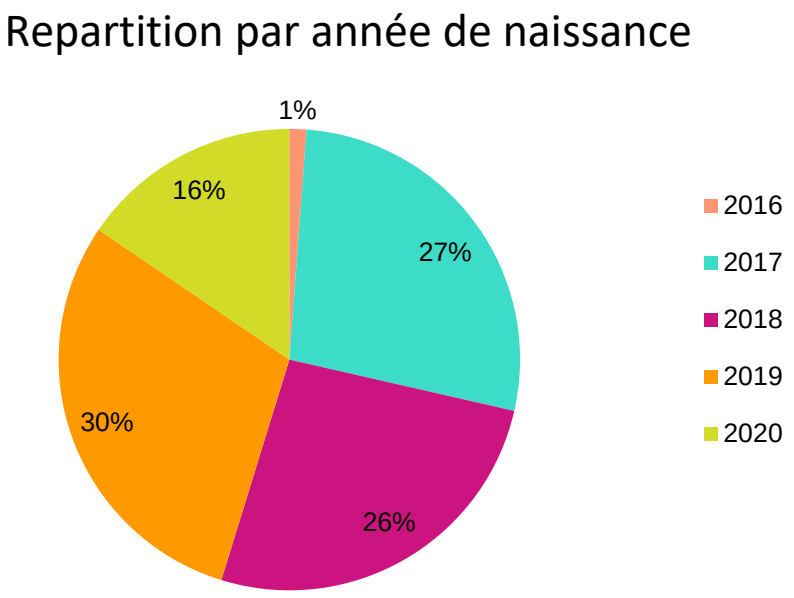
C. EN ACCUEIL D'URGENCE :

La crèche « Comtes d'Auvergne » ne fait pas d'accueil d'urgence mais d'autres structures de la ville proposent ce service. Les familles en demande de cet accueil seront redirigées vers une structure ayant des places prévues à cet effet.

Toute demande particulière sera étudiée par le responsable. La crèche accueille les enfants des familles domiciliées à Saint Germain en Laye ou salariées des entreprises réservataires résidant à Saint Germain En Laye. L'accueil de chaque enfant fait l'objet d'un contrat d'accueil personnalisé, signé entre la famille et la responsable de la crèche définissant le planning et les modalités financières de cet accueil.

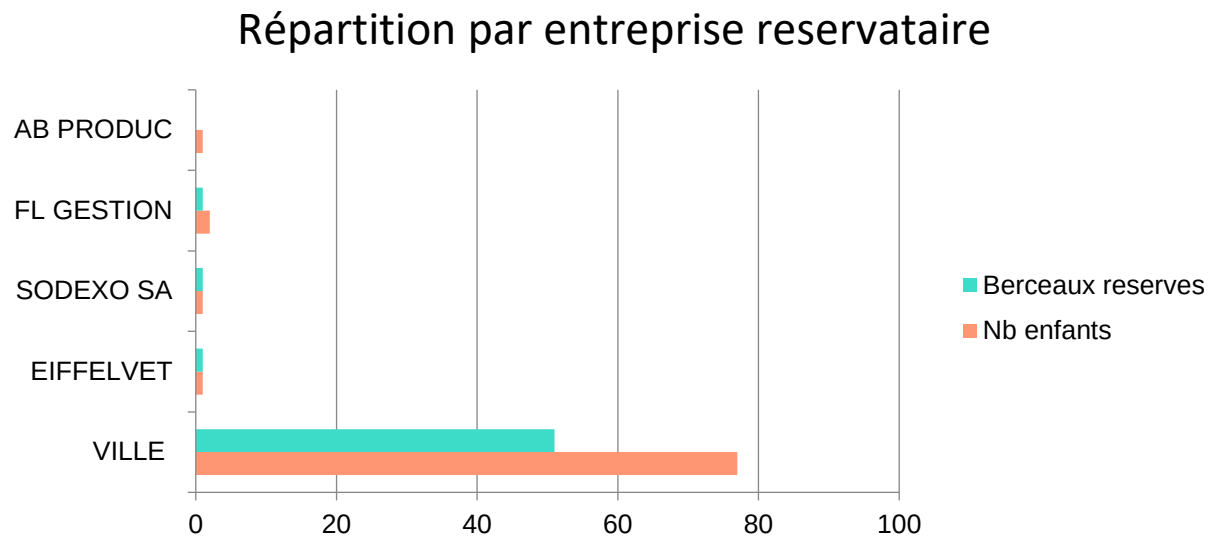
III. LE NOMBRE D'ENFANTS ACCUEILLIS EN 2020 PAR TRANCHES D'AGES

(Cf. tableau Casper)



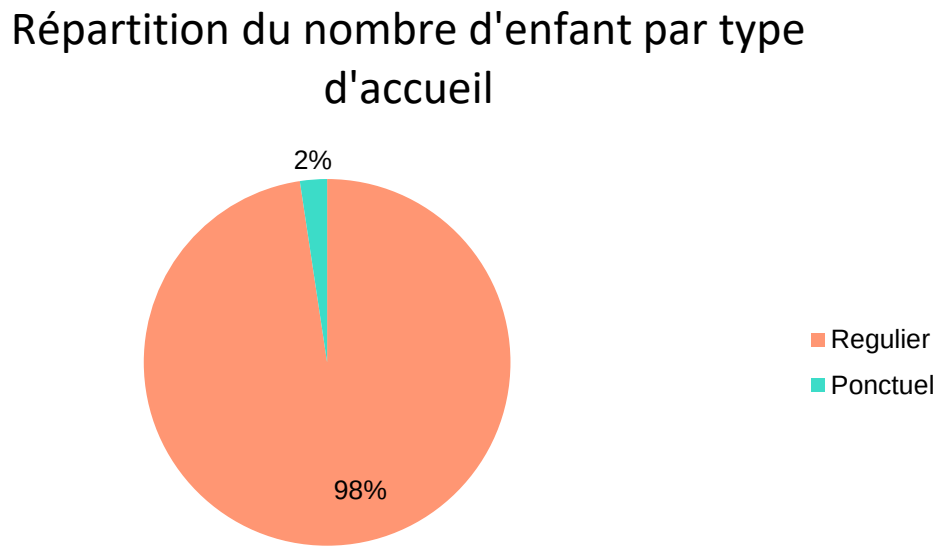
IV. LA RESERVATION DE BERCEAUX ET LE NOMBRE D'ENFANTS ACCUEILLIS PAR PARTENAIRE

(Cf. tableau Casper)



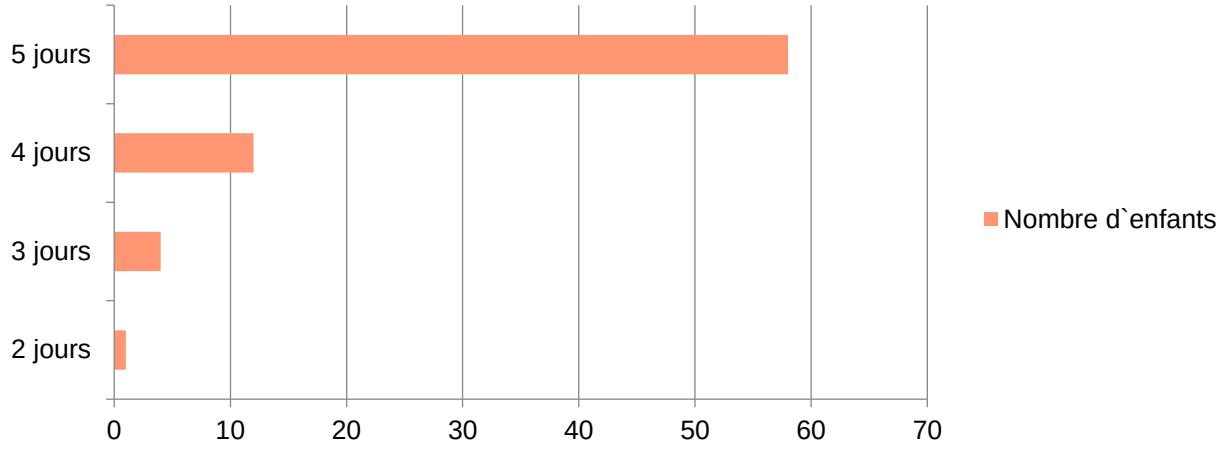
V. LA REPARTITION DES BERCEAUX PAR TYPE D'ACCUEIL DU 1ER.01.2020 AU 31.12.2020.

(Cf. tableau Casper)



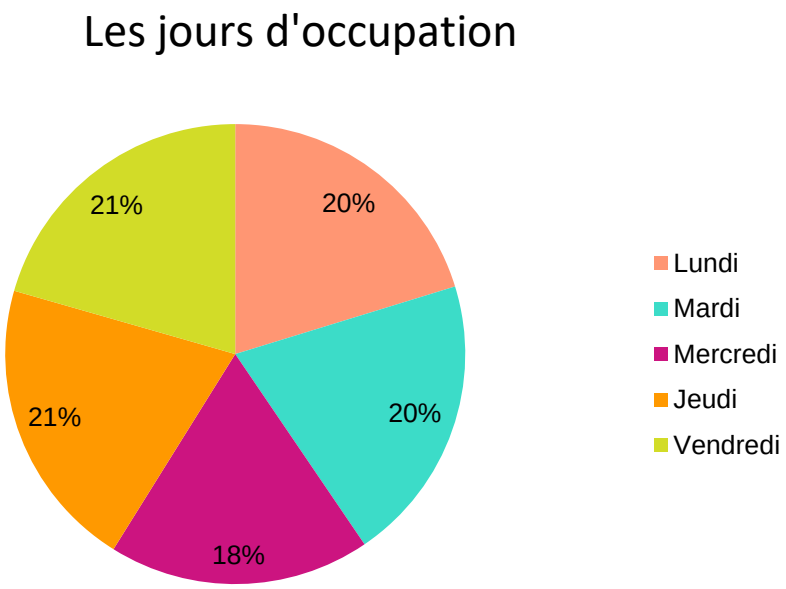
VI. LES DIFFERENTS CONTRATS EN ACCUEIL REGULIER DU 1ER.01.20 AU 31.12.20

(Cf. tableau Casper)



VII. LES JOURS D'OCCUPATION TOUT TYPE D'ACCUEIL CONFONDU

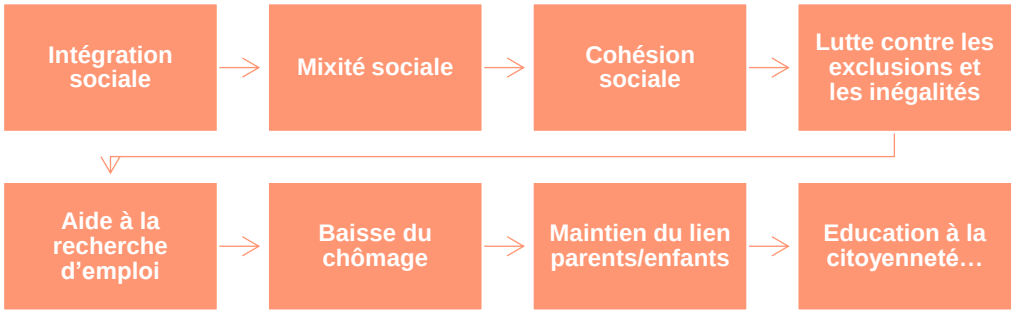
(Cf. tableau Casper)



PARTIE 3 : LE PROJET D'ETABLISSEMENT ET LES AXES DE TRAVAIL DE L'ANNEE PASSEE

I. LES AXES DE TRAVAIL AUTOUR DU PROJET SOCIAL DE LA STRUCTURE

Le projet social permet d'inscrire notre structure dans un cadre social, politique, économique, démographique et partenarial.



A. ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT LOCAL

La ville de Saint-Germain-en-Laye est une commune située à 10 km à l'Ouest de Paris, elle est à la fois urbaine et rurale. Avec ses 52km² de superficie, c'est la plus grande commune des Yvelines.
Elle fait partie de la grande couronne de Paris et se caractérise par ses 3500 Ha de forêt au sein duquel se trouve notamment des aires de jeux pour enfants, au sein de la ville on compte de nombreux espaces verts.

En janvier 2019, la ville de Saint-Germain-En-Laye a fusionné avec la ville de Fourqueux, elle comporte depuis **45 979 habitants** contre 44 748 en 2011 (INSEE).

La ville dispose au total de **597 places** d'accueil de jeunes enfants, réparties au sein de 28 établissements municipaux, associatifs et privés. Ces établissements ont la capacité d'accueillir entre 12 et 70 enfants régulièrement ou occasionnellement, selon les besoins de chaque famille. Les enfants accueillis sont âgés de 10 semaines jusqu'à leur scolarisation, soit 3 ans environ. La répartition se fait de la façon suivante :

- 214 places auprès d'opérateurs privés ou associatifs
- 380 places attribuées aux familles lors d'un comité
- 61 places en halte-garderie.

Au sein de la ville nous retrouvons :

- 11 établissements d'accueil collectifs municipaux de la petite enfance dont 2 établissements gérés en délégation de service public (DSP)
- 1 établissement d'accueil parental associatif (Bavette & Cie)
- 1 crèche du ministère de la Défense

- 13 micro-crèches
- 2 multi accueils privés
- 121 assistantes maternelles agréées pouvant accueillir chez elles 359 enfants et 1 relais des assistantes maternelles (RAM) où sont accueillies familles et assistantes maternelles.

La ville de Saint-Germain est composée de 3 EAJE appartenant à *« Crèche Attitude ».* Ces établissements se nomme *« Les Comtes d'Auvergne », « Gramont » et « Kiddies Péreire »*.

De plus, la ville dispose de 15 écoles maternelles : 11 établissements publics et 4 établissements privés.

B. PROFILS ET BESOINS DES PARENTS

Selon l'INSEE la ville de Saint Germain-en-Laye a recensé 479 naissances domiciliées en 2018. Le taux de natalité est de 13,2 pour mille, soit supérieur à celui du national qui est de 12,6 pour mille.

Nous pouvons constater que les âges de la population Saint-Germanoise sont hétérogènes. La ville offre donc des possibilités d'épanouissement de vie personnelle, adaptées à tout âge.

D'après une étude de l'INSEE menée en 2016, la catégorie socio-professionnelle prévalente est celle des cadres et professions intellectuelles supérieures (avocat, professeurs de lycée …).

Cette catégorie représentait 23,9% de la population de plus de 15 ans en 2016. Les retraités représentent 22% de la population de la ville puis ils sont suivis par les personnes sans activité professionnelle avec un taux de 19%.

Ces 3 catégories sont prévalentes sur la commune, puis viennent les professions intermédiaires (métiers de la santé et du social) et les employés.
En ce qui concerne les foyers présents sur la ville, les familles représentent 60% (11 445) des ménages. En 2016, l'INSEE a étudié la composition des familles selon le nombre d'enfants âgés de moins de 25 ans. Les résultats de l'étude montrent que 42,5% des familles, soit une majorité, n'ont pas d'enfant. Ensuite, on retrouve presque la même proportion de familles avec un ou deux enfants (23% contre 22,5%).
Les familles de 3 enfants représentent 8,5% des familles et celles de 4 enfants ou plus 3,4%.
Concernant la population active au sein de la ville, l'INSEE a mené une enquête en 2016 au sein de la population des 15-64 ans.
Cette population représente 27 485 habitants de la ville de Saint Germain-en-Laye. Elle est composée de 74,9% d'actifs et de 25,1% d'inactifs (élèves, étudiants, retraités et autres). Au sein de la population d'actifs de la ville, 67,5% ont un emploi et on retrouve 7,4% de chômeurs ce qui est en dessous du taux de chômeurs en France qui était de 10% en 2016.

En analyse les ménages sont majoritairement en couple avec enfants et de classe socioprofessionnelle de catégorie cadres et de professions supérieures.

Par conséquent au sein de la crèche Les Comtes d'Auvergne nous accueillons principalement des enfants à temps complet sur une journée entière.

La ville est en 2007 la 30e de France (villes de plus de 20 000 habitants), et la première des Yvelines pour le nombre d'assujettis à l'impôt de solidarité sur la fortune (ISF),

La population saint-germanoise compte 4,4 % de Français par acquisition et 8,2 % de personnes de nationalités étrangères (recensement 1999, proportions légèrement inférieures à la moyenne Yvelinoise (respectivement 4,9 % et 8,9 %)[90].
Parmi les étrangers on note, par rapport à la moyenne du département, une plus forte proportion de ressortissants de l'Union européenne, soit 4,6 % contre 4,0 % ainsi que des nationalités « autres » (hors Union européenne, hors Maghreb et Turquie), soit 2,2 % contre 1,8 %.
Cela reflète la présence dans la commune de cadres internationaux dont les enfants fréquentent les établissements petite enfance de la ville.

C. LA CRECHE, UN LIEU DE MIXITE SOCIALE ET DE DIVERSITE

Il est important pour Crèche Attitude que les enfants évoluent dans un environnement de mixité et de diversité qui reflète le monde dans lequel ils vivent. Notre mission éducative « Offrir un environnement qui révèle le potentiel de chaque enfant » affirme l'importance de l'environnement sous toutes ses composantes.
Au niveau relationnel : notre vocation est de mettre en relation des enfants et des personnes aux parcours divers, dont les expériences et les codes sont différents, ne serait-ce qu'en termes de modes de communication. Une société grandit et évolue, s'enrichit des influences culturelles qui la façonnent et les enfants que nous accueillons grandissent dans ce monde en mutation.
Au niveau physique et spatial : nos choix et engagements se portent en faveur de lieux chaleureux, respectueux de l'environnement où découvertes sensorielles et culturelles sont possibles

Nous voulons préparer les enfants afin qu'ils se sentent bien dans le monde dans lequel ils évolueront, demain.

Nous avons à cœur d'offrir à ces enfants et à leurs familles l'envie et les outils pour développer un sentiment d'appartenance à cette société.

Le projet social et le projet éducatif sont des outils d'intégration et de cohésion sociale, de lutte contre les exclusions et les inégalités, de participation à l'éducation de futurs citoyens et de soutien aux savoir-faire parentaux. Nous devons favoriser la mixité sociale au sein de nos établissements en veillant à l'accueil de familles de catégories socio-professionnelles différentes mais aussi favoriser la diversité par l'inclusion des enfants en situation de handicap par exemple.

La mise en œuvre du projet social s'appuie sur des actions concrètes qui participent à la qualité d'accueil des enfants et de leurs familles. Au quotidien à la crèche, des activités sont également mises en place dans le cadre de cette mission éducative et par exemple nos structures proposent aux enfants :

Des actions concrètes sont donc mises en place dans ce sens :

Le projet annuel d'actions pédagogiques de cette année est sur le thème *« A la découverte du monde à travers les sens et la musique* ».

Ce projet part avant tout d'un constat observé au sein de la crèche : il existe une mixité aussi bien de nationalités que culturelle au niveau des familles présentes à la crèche. Ce thème est adapté en fonction des différentes sections mais également en fonction de l'enfant et de son stade de développement.
Pour réaliser ce projet, l'équipe a développé des outils pédagogiques mis à la disposition des enfants : des bouteilles sensorielles, des fiches chansons, des instruments de musique, des imagiers / loto du monde, un globe terrestre, un livre de recettes du monde…
Le retour de cette expérience a montré un intérêt des enfants notamment à la manipulation des outils mais également que ces derniers participent activement aux activités proposées.

Régulièrement la crèche propose des temps de rencontre avec les familles ou simplement entre enfants et professionnelles lors d'évènements festifs autour des grands évènements des différentes cultures. Le nouvel an chinois est l'occasion de goûter des mets asiatiques ou bien de découvrir les couleurs de la chine et leurs vêtements.
La fête de la musique est également l'occasion d'une rencontre autour des instruments, de partage autour des musiques du monde.

Les festivités sont des temps conviviaux qui ont pour vocation de faire découvrir aux familles le lieu de vie de leur enfant ; de favoriser l'échange entre l'équipe et les familles car ces dernières n'ont pas d'impératif temporel ; de créer un lien différent entre l'enfant et sa famille. Les fêtes contribuent à renforcer la confiance des familles en l'équipe, en la structure et en Crèche Attitude.

Ce PAAP a duré deux ans sur la structure, ce qui a permis d'aller plus en profondeur des possibilités que ce thème a pu nous offrir.

En septembre 2020, l'équipe de la structure a choisi pour nouveau thème, les « histoires sous toutes leur formes », avec notamment la proposition de livres à disposition dès le plus jeune âge, la création d'une bibliothèque partagée, des histoires contées à l'aide de Kamishibaï, jeux d'ombres, supports divers faisant appel à l'imagination des tous petits.

D. L'INTEGRATION DU HANDICAP DANS NOS CRECHES

La vie en collectivité où l'inclusion de chacun est un acquis, pose les bases afin que le handicap ne soit pas synonyme d'étrangeté ni de marginalisation.

Crèche Attitude développe dans ses structures le parti pris, d'une **pédagogie d'ouverture et de bienveillance. La crèche accueille, autant que possible, les enfants en situation de handicap physique, sensoriel ou mental, leur permettant ainsi de bénéficier, d'un environnement sécurisant, contenant et stimulant, au milieu d'enfants du même âge.**

Nos crèches offrent à chaque enfant l'assurance d'une prise en compte de ses spécificités et une reconnaissance de son individualité, elles permettent à chacun :
de se sentir chez soi
d'être reconnu dans les différentes composantes de son identité
de participer et apprendre de l'autre en s'enrichissant mutuellement
de lutter activement contre les préjugés et la discrimination

Nous sommes convaincus que l'inclusion des enfants en situation de handicap est une richesse pour tous :
Pour l'enfant en situation de handicap qui se voit reconnu et apprécié comme il est avec la possibilité de se construire positivement dans un environnement bienveillant.
Pour ses parents qui bénéficient du savoir-faire d'une équipe attentive et pluridisciplinaire ; sont en confiance, et peuvent rester professionnellement actifs.
Pour nos professionnels qui accompagnent avec empathie et savoir-faire chacun des enfants accueillis afin qu'ils puissent communiquer, grandir et découvrir dans le plaisir.
Pour les autres enfants, cet accueil apporte une expérience et une mise en situation qui leur permet de développer un regard ouvert sur la différence

Nos professionnels apportent leur aide aux parents afin de leur permettre de maintenir la conciliation de leur vie professionnelle et de leur vie familiale.

Le médecin de la crèche et la direction rencontrent la famille et l'enfant avant son entrée dans l'établissement. Cette rencontre permet d'échanger avec la famille notamment à propos du rythme de vie de l'enfant, de ses particularités, de ses possibilités de familiarisation au mode d'accueil, et d'apprécier son état de santé et ses traitements éventuels, en vue de contribuer à la mise en place d'un **projet d'accueil individualisé (PAI)**.

La mise en place de ce PAI requiert dans certains cas la présence ou l'intervention régulière de personnel spécialisé : aide médico-psychologique, éducateur spécialisé, psychomotricien, psychologue, kinésithérapeute, orthophoniste…

L'accueil d'un enfant en situation de handicap rend nécessaires :

- des points réguliers sur **les ressources de l'enfant** lors de réunions d'équipe, pour organiser les conditions de progression à sa mesure et être dans un accompagnement bienveillant ;
- de prévoir un temps pour **harmoniser les pratiques**. La présence et l'intervention d'un psychologue accompagne les équipes ;
- la nomination d'une **personne référente** en fonction de sa sensibilité et de sa disponibilité à accompagner le handicap posé pour l'enfant. Un accord et un projet d'équipe sont indispensables pour que cet accueil ne soit pas l'affaire de quelques-uns avec les risques de perte de cohésion qui en résulteraient.

rir une place d'accueil à un enfant en situation de handicap, c'est respecter le droit de chaque famille à un mode de garde. C'est permettre à chaque enfant, de vivre sa vie d'enfant, quelques soient ses difficultés.

Une structure d'accueil n'est pas un lieu médicalisé. L'enfant en situation de handicap est accueilli comme les autres enfants, c'est-à-dire en tant qu'enfant avec des besoins qui lui sont propres. L'équipe va repérer où en est l'enfant, identifier son rythme, ses besoins fondamentaux et spécifiques.

L'accueil d'enfants en situation de handicap implique de réfléchir sur l'aménagement de l'espace : Offrir un espace à la fois sécurisant et stimulant. L'accueil d'enfant en situation de handicap en crèche, permet d'offrir des échanges avec d'autres interlocuteurs que les parents ou les soignants. C'est offrir de vrais moments de socialisation. L'enfant rencontre d'autres enfants de son âge, il s'enrichit de leurs jeux mutuels, les imite, et s'intègre progressivement dans cette microsociété.

Nous sommes les garants de notre socle éducatif : **« offrir un environnement qui révèle le potentiel de chaque enfant ».**

L'équipe travaille à la mise en place, dans la mesure du possible, d'activités, de jeux et d'ateliers servant le développement du jeune enfant. Il nécessite que la structure d'accueil puisse mettre à disposition des locaux et du matériel adapté répondant aux normes d'accessibilité afin que les enfants puissent profiter au mieux des activités proposées.

Crèche Attitude fait en sorte que la structure et l'équipe accueillante bénéficient de moyens humain et matériel pour accomplir cet accueil de manière bienveillante et satisfaisante pour tous.

« Si je diffère de toi, loin de te léser, je t'augmente. » Saint-Exupéry.

L'inclusion des enfants, quel que soit leurs différences, est, pour Crèche Attitude, une préoccupation en lien avec notre marqueur sociétal et pédagogique sur le handicap.

Nous accueillons un enfant ayant un polyhandicap depuis sa naissance. Les échanges avec les parents, le médecin et l'équipe accueillante ont été nombreux. Très rapidement, les parents ont pu parler de leurs préoccupations purement organisationnelles : les allers-retours lieux de travail / crèche … Le protocole d'accueil a été revu, permettant à la psychomotricienne extérieure d'animer ses temps de prise en charge **à la crèche**. Cela s'est révélé bénéfique pour tous : des parents plus sereins professionnellement et plus reposés, un enfant bénéficiant de soins appropriés, une équipe ayant su tirer profit de la situation en observant les temps de séances et posant des questions à la psychomotricienne afin d'offrir un quotidien le plus adapté possible pour l'enfant. Nous réalisons également des réunions une fois par an avec le SESSAD et les parents, pour ainsi s'adapter au mieux à l'évolution des besoins de cet enfant. Cela nous a permis d'ajuster les activités proposées, le matériel utilisé aux besoins spécifiques que requière sa prise en charge pour qu'elle soit de qualité.

E. INTEGRATION DE LA STRUCTURE DANS SON ENVIRONNEMENT : PARTENAIRES ET INTERVENANTS

Notre structure s'inscrit dans une dynamique de quartier et plus largement dans la dynamique générale de la ville de Saint Germain En Laye Cette ville offre une diversité de possibilités dans de multiples domaines (social, médico-social, éducatif, local…) et ces richesses sont mises au service des enfants, de leurs parents et des équipes.

SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

Nous sommes régulièrement en contact avec le service de PMI de Saint Germain En Laye et avons l'occasion de travailler ensemble sur certaines situations afin d'être plus efficaces et de placer l'enfant et sa famille au centre de nos préoccupations et ainsi leur proposer un accompagnement de qualité.

Le médecin de la crèche intervient autant auprès des enfants et parents qu'auprès de l'équipe lorsqu'elle vient observer en section. C'est l'occasion d'échanger sur l'évolution des pratiques et de la médecine dans le but de prévenir les risques de maladies infantiles.

Le binôme de direction médical a mis en place des points d'informations réguliers concernant des sujets de santé du quotidien. Cela passe par l'explication de certaines pathologies ou manifestations, à des explications

et ateliers de mise en pratique pour l'administration de certaines thérapeutiques et ou soins de confort. C'est aussi l'occasion de faire un rappel régulier des protocoles de santé.

CULTUREL

Nous sommes en lien avec la bibliothèque municipale avec qui un partenariat est créé. Cela nous permet d'emprunter des livres régulièrement, et de varier ainsi les ouvrages proposés aux enfants.

EDUCATIF

Nous travaillons en collaboration avec la crèche de Gramont et la crèche Péreire qui font également partie du groupe crèche attitude afin de mutualiser nos connaissances et de partager nos pratiques.

Nous organisons régulièrement des réunions entre les professionnelles des deux structures et la direction, afin d'échanger sur des thèmes clés dans la prise en charge des enfants, et de partager la mise en œuvre de nos projets. En raison de la crise sanitaire, ces réunions n'ont pu se tenir en 2020 mais nous souhaitons les reproposer dès que nous le pourrons.

Comités de suivi / pilotage et relations clients

Un comité de Pilotage a été organisé sur cette année 2020. Au vu du contexte sanitaire, il a été privilégié les échanges par mail, téléphone, réguliers.

Ces temps d'échanges, nous permettent de présenter à la mairie de Saint Germain En Laye, une rétrospective de l'activité de l'établissement afin d'échanger et d'acter des objectifs ou décisions. Toute l'année, nous restons en lien avec le client.

II. DE L'EDUCATIF A LA PEDAGOGIE

Inscrit dans le socle éducatif de Crèche Attitude, la crèche « comtes d'auvergne » permet à nos professionnels d'Offrir un environnement qui révèle le potentiel de chaque enfant

EJE, auxiliaires, aides auxiliaires…, accompagnés par la responsable de secteur et la responsable pédagogique de Crèche Attitude, sont guidés afin de mettre en place projets et actions correspondant à nos engagements en faveur de l'enfant et de ses parents. Nos équipes sont bienveillantes, ouvertes à la différence et enthousiastes. Elles travaillent quotidiennement en respect des émotions de chacun, dans la confiance en l'enfant : socle indispensable à son développement.

Notre crèche, est un lieu d'accueil, de rencontres, d'accompagnement pédagogique au service de l'enfant. L'enfant est un être en devenir, riche de potentiels que son entourage et environnement se doivent de mettre en avant, et de rendre possible.

Nos professionnels s'appuient sur les connaissances scientifiques récentes pour répondre aux besoins du jeune enfant et pour améliorer les bonnes pratiques en petite enfance.

L'enfant intègre quotidiennement toutes les informations environnementales mises à sa disposition. Nous offrons un accompagnement respectueux du rythme de chacun, et développons des propositions et « mises en scènes » où l'enfant « apprend à apprendre ». Par le biais de ces propositions où nous aidons, l'enfant, à construire les structures mentales qui lui permettront de développer son sens critique et son autonomie.
L'immaturité cérébrale du tout-petit nous permet de savoir combien est nécessaire de valoriser les actions mettant en avant l'attachement. Le tout jeune enfant a besoin de vivre des relations chaleureuses, constantes et prévisible pour développer sa confiance en lui-même et s'épanouir.
D'autre part, le cerveau de l'enfant étant programmé pour le moteur. Un environnement proposé est riche avec de nombreuses explorations et permet d'augmenter les capacités d'apprentissage de l'enfant.

L'enfant apprend dans l'action, et par la répétition. Nous offrons liberté dans les découvertes, les expérimentations, et visons à éveiller désir d'agir et curiosité chez le tout-petit.

Nos équipes s'appuient sur les principes pédagogiques suivant :
La mise en place d'un environnement réfléchi et renouvelé : un environnement physique et matériel pensé, anticipé, organisé et évolutif en fonction du développement des enfants accueillis. Un environnement psycho-affectif soutenant et bienveillant, grâce à des professionnels engagés, présents et accompagnant.
La recherche de l'intérêt de l'enfant et de son plaisir
L'encouragement de son « libre agir », de sa liberté de circuler et de bouger : La motricité du jeune enfant est un élément essentiel de sa construction et de son rapport au monde
La valorisation de la relation au monde et de l'enfant comme acteur de ses découvertes
La qualité des interactions et des relations avec ses pairs et les adultes la communication et les interactions sont sources de plaisir, de progrès et des outils indispensables de la vie en société : ;
Le respect de ses rythmes : : Le sommeil est par exemple un moment clé du développement cognitif de l'enfant, qui sur ces temps de repos, élabore les jonctions neuronales et enregistre les acquisitions et découvertes faites en temps de veille.

La mission éducative de Crèche Attitude s'enrichit de trois marqueurs qui répondent à des réflexions sociétales avérées : le respect de l'environnement et du développement durable, la nutrition et l'ouverture à la différence avec l'inclusion des handicaps.

Nos professionnels y puisent inspirations et initiatives pédagogiques, pour que chaque enfant puisse évoluer, à son rythme, aussi bien sur le plan cognitif, social, affectif, sensoriel que moteur.

III. LE PROJET PEDAGOGIQUE

Le projet pédagogique concrétise les intentions éducatives et pédagogiques de Crèche Attitude et de ses structures. Il permet de fixer un cadre aux orientations de la structure. Le projet pédagogique reflète les engagements pour les enfants déclinés dans le projet éducatif. Il s'enrichit de la personnalité de chacune des équipes de terrain ce qui permet une réelle richesse de propositions et un engagement de la part de l'équipe qui s'investit dans la réflexion de ce projet.

A. L'ACCUEIL

Dans notre crèche, chaque enfant est accueilli par un binôme de référence : 2 professionnels de la section. Plus concrètement, deux professionnels s'occuperont plus particulièrement d'un groupe d'enfants pendant les temps forts de la journée comme l'accueil, le sommeil, le repas, les soins…

La référence permet également une continuité et un repère pour l'enfant et ses parents. Ce sont toujours les mêmes personnes qui s'occupent de lui. En effet, il est très important d'individualiser l'accueil dans un groupe de 20 enfants pour que chacun ait sa place dans le groupe.

Les accueils du matin et du soir sont des moments fondamentaux car ce sont deux temps de la journée sur lesquels la communication et les relations avec les parents sont privilégiées. Ce moment se doit d'être individuel et personnalisé mais aussi chaleureux, car il influe sur le bon déroulement de la journée de l'enfant mais aussi du parent.

Le professionnel se rend disponible pour recevoir les informations nécessaires. Cette ouverture contribue au bon déroulement de la journée. Les autres membres de l'équipe assureront la prise en charge du reste du groupe d'enfants, leur assurant une sécurité contenante et affective.

Nous privilégions l'accueil au sol lors des transmissions afin de rassurer le reste du groupe pendant celles-ci.

B. LES SOINS

Prendre soin, c'est réaliser des gestes quotidiens permettant d'assurer le confort de l'enfant, dans un esprit d'accompagnement, de sécurité affective, physique et du respect de ses capacités. C'est aussi verbaliser les actes posés, les soins prodigués. Prendre soin, c'est accompagner l'enfant dans son indépendance pour qu'il puisse répondre à ses besoins fondamentaux.

Pour prodiguer des soins adaptés, les professionnels acquièrent une connaissance du développement de chaque enfant par leurs formations initiales, leurs propres observations, mais également au travers des échanges avec les familles.

Au travers des temps quotidiens, l'enfant est encouragé par les professionnels dans ses gestes et ses paroles, il sollicite l'enfant afin qu'il devienne acteur de ses propres soins et ainsi développe son autonomie et sa confiance en lui-même.

Par exemple, pour le change, l'enfant peut soulever ses jambes ou ouvrir sa couche propre, nettoyer son siège lui-même avec le gant. Ou encore, avant la sieste, les enfants se déshabillent seuls ou avec l'aide de l'adulte puis rangent leurs vêtements dans leur pochette, prévue à cet effet, personnalisée par leur photo.

Les soins font partie intégrante de la prise en charge de l'enfant.

Des protocoles validés par le médecin de la crèche sont connus de tous ainsi les soins médicaux sont sous la responsabilité des infirmières et sont délégués aux auxiliaires de puériculture, d'où l'importance de la confiance dans les observations cliniques des professionnelles.

C'est par la fiabilité de leurs informations que le binôme de direction indique la conduite à tenir quant à la situation rencontrée.

C. LE SOMMEIL

La connaissance du rythme de sommeil de l'enfant, les informations transmises le matin par les familles et l'observation des signes de sommeil, permet aux professionnels de respecter le rythme d'endormissement de l'enfant.

Un temps calme de relaxation est proposé aux enfants avant d'aller dans les dortoirs. Les professionnels créent une ambiance « cosy » et sécurisante en installant des tapis, coussins, une petite musique douce ainsi qu'une lumière tamisée.

Le rituel d'endormissement de chaque enfant est également respecté par chaque membre de l'équipe (tétine, Doudou, gigoteuse personnelle, tee-shirt de maman, musique…).

Pour les enfants qui dorment en dehors de ce moment de sieste, ils sont accompagnés tout au long de la journée à l'endormissement par le professionnel référent.

Les enfants ont toujours le même lit, positionné à une place définie dans l'espace de sommeil. Il est un repère pour eux et facilite leur sentiment de sécurité affective.

Il existe une procédure de surveillance régulière et physique des espaces de sommeil, ainsi toutes les 10 minutes les professionnels pénètrent dans le dortoir et trace leur surveillance sur un document prévu à cet effet.

D. LE REPAS

Le repas et le goûter s'inscrivent comme des moments riches de découvertes et de partage, de plaisirs et d'apprentissages :

- Développement chez les tout-petits, pour lesquels la position assise est compliquée à maintenir, des fonctions motrices et en particulier de la motricité fine par la prise de la cuillère, la préhension du verre ;
- Ces temps, en petits groupes, sont propices aux stimulations langagières et sont l'occasion d'échanger sur le vécu de la journée. Ce sont des temps de socialisation importants.

Les temps de repas sont également des moments conviviaux de découvertes gustatives, esthétiques, olfactives… L'enfant découvre la diversité des formes, des couleurs, des textures, la multiplicité des sensations.

Afin d'offrir un environnement calme qui est propice aux apprentissages et aux découvertes, les repas se déroulent en demi-groupe dans deux espaces dédiés et différents. Chaque enfant se dirige vers la cuisine de son groupe de référence où le professionnel référent l'attend. Il propose à l'enfant de mettre sa serviette seul puis de s'installer à table par petites tablées. L'enfant prend ainsi plaisir à faire seul et se sent responsabilisé tout en prenant confiance en lui.

Les enfants sont installés dans une chaise adéquate par rapport à leur développement staturo-pondéral. En ce sens, le mobilier est adapté à l'enfant, qui touchera le sol avec ses pieds et sera assis à une table à la bonne hauteur. Pour les plus petits, le repas est donné en chaise basse avec tablette en individuel ou en groupe dans l'espace de repas.

Nous proposons aux enfants lorsqu'ils sont en capacité, de se servir eux-mêmes. Tout d'abord nous leur présentons le repas qui va leur être proposé, puis chacun leur tour ils se servent eux-mêmes. Ainsi ils prennent la quantité qu'ils souhaitent manger et cela leur permet de sentir les différentes odeurs des plats qui arrivent auprès d'eux

Les biberons sont donnés dans les bras pour favoriser la relation affective et individuelle, sauf si l'enfant le refuse. Puis lorsque l'enfant grandit, tient assis et en manifeste le désir, il a la possibilité de manger à table, avec les autres enfants, accompagné d'un adulte.

Lorsque nous accueillons les mamans qui allaitent et veulent continuer d'allaiter à leur reprise du travail nous leur offrons la possibilité de le faire au sein de la structure. Un fauteuil d'allaitement est mis à leur disposition à l'abris des regards afin qu'elles s'installent confortablement. Nous proposons également de nourrir l'enfant avec le lait maternel apporté par la famille. Nous fournissons alors un protocole aux parents, qu'ils signent en guise d'engagement écrit.

E. LES ACTIVITES D'EVEIL

Au sein de la crèche « Les Comtes d'Auvergne », nous nous appuyons sur l'ensemble de nos observations ainsi que sur l'ambiance générale du groupe pour proposer des activités adaptées ou mettre en place des pôles en jeu libre qui peut consister en beaucoup de choses.

Par exemple, en extérieur, cela peut-être le fait de laisser l'enfant choisir son jouet : un vélo, une moto, un camion… En intérieur, cela passe par le fait d'aller jouer dans des coins aménagés à cet effet et mis à disposition de l'enfant : le coin poupées, le coin cuisine…
Mais cela passe aussi par l'investissement de l'enfant dans les jeux qui sont à sa disposition, comme les petites voitures, les jeux de construction.
Les phases de jeu libre vont permettre à l'enfant d'acquérir de l'autonomie et de prendre confiance en lui en prenant seul ses décisions. Lors des temps de jeu libre, l'enfant fait le choix de son jeu, il lui donne le sens qu'il souhaite et laisse libre cours à son imagination.

Le jeu est une activité complète pour l'enfant qui permet de :
▪ Découvrir par le plaisir. L'expérimentation du monde que fait l'enfant au travers du jeu favorise l'émergence du « JE » (développement de la personnalité, identité propre) et contribue à l'acquisition de son autonomie.

▪ Découvrir et s'ouvrir aux autres, au monde : notion de socialisation.

▪ Apprendre à se concentrer, à visualiser, à organiser sa pensée et son intelligence.

Apprendre, expérimenter, éveiller ses sens, manipuler, transvaser, découvrir, observer, écouter, partager, se concentrer, s'amuser… Les enjeux sont infiniment nombreux et essentiels.
Les enfants peuvent détourner un jeu : un plus grand est souvent ravi de retrouver un hochet de bébé, un plus petit se servira des « Lego » pour transvaser d'un contenant à un autre.

De façon générale, l'équipe propose aux enfants des temps et espaces de jeux. Ces types de jeux favorisent son développement global. Beaucoup de jouets sont laissés à la disposition des enfants au sein de la section et sont renouvelés régulièrement

F. L'AMENAGEMENT DES ESPACES

Les 3 sections accueillent des enfants d'âges très différents, il était donc important de réfléchir en équipe à l'aménagement de différents espaces permettant de répondre au mieux aux besoins physiques et psychiques de chacun. Chaque section a un aménagement propre, réfléchi en fonction de l'évolution des enfants et de leurs besoins.

L'espace se doit d'être rassurant. Nous l'avons donc pensé afin qu'il permette aux enfants de sentir le regard bienveillant de l'adulte et donc de se sentir en confiance.

L'aménagement accompagne également l'autonomie de l'enfant. En installant des meubles à l'échelle de l'enfant, il devient acteur de ses découvertes et du développement de ses compétences : il peut prendre des jouets, son doudou et sa tétine selon ses besoins sans avoir besoin de demander à un adulte …

Nous avons choisi de favoriser la motricité libre de l'enfant. Les espaces de jeux (espace motricité, espace des bébés, espace calme …) sont donc ouverts et les barrières se limitent à celles nécessaires pour la sécurité physique des enfants. L'aménagement de l'espace leur permet donc de varier avec plaisir leurs actions et de laisser libre cours à leur imagination.

L'espace change au cours de l'année en fonction du groupe d'enfants et de son évolution. Les enfants grandissent, leurs besoins évoluent. Toutefois, nous limitons les changements car les espaces restent un repère rassurant. Un changement d'aménagement ne pourra avoir lieu qu'après des observations et une réflexion de l'ensemble de l'équipe.

G. LES POSTURES PROFESSIONNELLES

Pour que l'enfant s'épanouisse au sein de la crèche, il est nécessaire qu'il se sente suffisamment sécurisé et en confiance avec les professionnels qui l'accueillent.
La sécurité affective passe par une mise en sécurité physique mais aussi psychique de l'enfant. La présence, le soutien, l'attention, permettent à l'enfant de se sentir en sécurité affective.
La sécurité affective est la base du développement de l'enfant puisqu'elle lui donne la possibilité de se sentir à l'aise dans son environnement pour s'ouvrir sur le monde extérieur. Tout cela dans le but de découvrir, de se socialiser et de prendre du plaisir.
L'enfant doit pouvoir se rassurer par la simple présence du regard, la verbalisation, la gestuelle qui offre un soutien, qui encourage, qui porte de l'intérêt, qui réconforte, qui félicite, qui manifeste une confiance à l'égard de l'enfant.

Un cadre, des limites, des interdits, des attitudes éducatives stables favorisent la prise de repères structurants et rassurants pour l'enfant.
Enfin, la sécurité affective c'est aussi permettre à l'enfant de se sécuriser seul. Il s'agit pour lui de trouver des ressources personnelles, en l'absence d'adulte, par le biais d'objets ou d'habitudes choisis et élaborés par lui-même.
Ces objets sont souvent les doudous et tétines des enfants. Ils sont laissés à disposition dans des pochettes individuelles. Les enfants peuvent à tout moment de la journée se saisir de leur objet pour se rassurer.

Nous accordons une grande importance à *l'instauration de repères* pour l'enfant.
Cela passe par des repères de personnes grâce à la référence, mais aussi grâce à des repères dans l'espace et le temps.
L'enfant a besoin de repères dans l'espace pour qu'il se sente en sécurité. Les changements doivent être préparés sans être trop nombreux.
Tout comme les repères dans l'espace, les repères dans le temps sont indispensables. En effet un enfant n'a pas encore la notion du temps. Créer des repères lui permet d'anticiper le moment à venir et ainsi d'être sécurisé. Il est important pour un enfant d'avoir un rythme répétitif lors des journées en crèche et lui éviter trop d'imprévus qui pourraient l'insécuriser.
Nous verbalisons chaque temps aux enfants pour introduire les rituels. La verbalisation permet aux enfants d'anticiper.
Les professionnels jouent un rôle important dans la construction d'un cadre sécurisant pour les jeunes enfants. Ils servent de repères en tant qu'individu accueillant l'enfant et l'accompagnant tout au long de sa journée. Construire un lien d'échange et de partage au quotidien, à travers un regard bienveillant et soutenant, va permettre à l'enfant de s'éveiller à la crèche et de grandir.
Le placement de l'adulte au sol est essentiel pour assurer une contenance physique aux enfants. L'adulte se place dans l'espace de manière à voir et à être vu des enfants, comme « un phare qui les éclaire ». Cela leur donne les moyens de se sentir en sécurité et ainsi d'explorer en toute confiance l'environnement car les enfants ressentent le besoin de se sentir entourés par les adultes.
Nous sommes toujours à l'écoute et disponibles pour répondre aux besoins des enfants. Nous les soutenons par le regard, l'écoute, le sourire.

Au quotidien, nous attachons une attention particulière à la *verbalisation*, nous prenons soin de mettre des mots sur nos actions mais aussi sur celles de l'enfant. On parle à l'enfant pour le prévenir de ce qui va se produire, pour lui expliquer ce que l'on est en train de faire.
Il est également essentiel de nommer ce que l'enfant peut être amené à ressentir afin d'accompagner ses émotions. Il peut ainsi poser des mots et comprendre ce qui se passe pour lui psychiquement. De façon générale, cet accompagnement de l'enfant par les mots participe à favoriser sa sécurité affective au sein de la crèche.

Les attitudes de bienveillance et d'encouragement comme des limites bien posées sont fondatrices car elles permettent à l'enfant de prendre conscience de sa valeur qui va petit à petit alimenter sa confiance en soi (le rendre capable d'entreprendre) et son estime de soi (la capacité à s'aimer).

H. LA DEMARCHE ECOLO-CRECHE

Signataire de la Charte Ecolo Crèche® depuis 2009, Crèche Attitude renforce son engagement environnemental en se fixant pour objectif la labellisation de l'ensemble de ses structures

L'association Label vie est spécialisée dans l'accompagnement des crèches, pour des pratiques respectueuses de l'environnement. Chaque équipe engagée dans la démarche définit, après un audit de diagnostic, les pratiques et, les 3 axes minimums de mise en œuvre d'une démarche écoresponsable spécifique à sa structure selon 7 critères environnementaux : le bâtiment, le sociétal, les actions pédagogiques et les jouets, les énergies, le tri et la récupération, l'hygiène (soins) et les produits d'entretien (nettoyage), tout en ouvrant et associant les parents à la démarche.

Au regard des axes choisis, les équipes sont formées pour assurer la pérennité des nouvelles pratiques écoresponsables mises en place. Cette démarche environnementale est mesurée par l'association et récompensée, en général 18 mois après l'initialisation du projet, par l'obtention du label Ecolo Crèche ®.

La labellisation Ecolo Crèche® s'articule autour de 3 étapes :
Un **audit** des pratiques de la structure
Une **phase de formation** : au regard des axes choisis pour leur démarche environnementale, les équipes sont formées pour assurer la pérennité des nouvelles pratiques écoresponsables mises en place. Les formations couvrent 8 domaines : les activités écologiques avec les enfants, l'entretien des locaux, l'alimentation, l'hygiène, le bâtiment et l'ameublement, les énergies, l'eau, la gestion des déchets.
Un **accompagnement** régulier par conférence tout au long de l'année et par des visites en présentiel

Cette labellisation est remise en cause tous les 3 ans pour permettre à la démarche de s'enrichir et de pérenniser les actions mises en place dans le temps. Nos crèches s'inscrivent, alors, dans un processus de re-labellisation.

La crèche « Comtes d'Auvergne » a été labélisée en juillet 2019. Ce projet nous a amené a travailler sur trois axes fondamentaux :

- Le tri des déchets, et la mise en place d'un Lombricompost
- Une vaisselle plus saine
- Des activités avec des matériaux recyclés

En parallèle des actions ont été menées afin de réduire nos consommations d'eau, électricité, matériaux à usage unique.

En lien avec ce respect de l'environnement, les structures de Crèche attitude bénéficient, toutes de couches éco-responsables. D'autre part, nous privilégions la filière locale et les aliments biologiques, en ce qui concerne les repas des enfants.

PARTIE 4 : L'EQUIPE

I. COMPOSITION DES EQUIPES

A. L'EQUIPE EN FIN D'ANNEE

Les personnes qui travaillent en crèche auprès de jeunes enfants ont toutes des spécialités différentes et complémentaires. Effectivement, les décrets d'Août 2000, 2007, 2010 encouragent la constitution d'équipe pluridisciplinaire. L'équipe de notre structure se compose ainsi au 31 décembre 2020 :

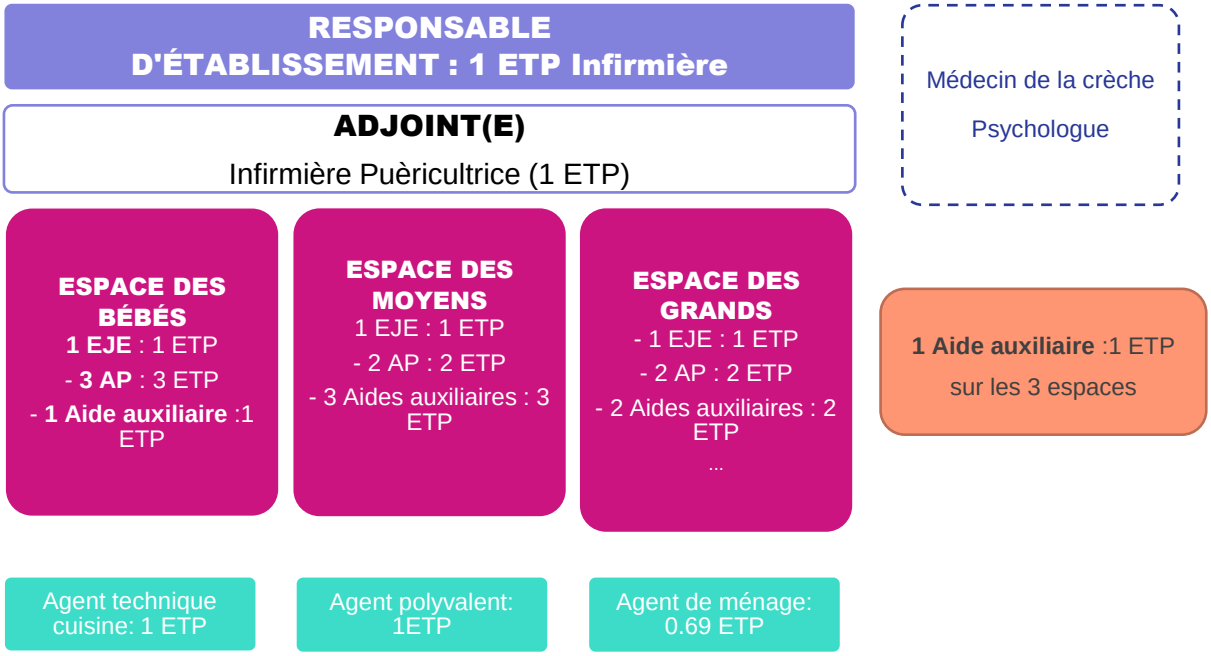
Une équipe de 21.69 Equivalent Temps Plein (ETP) (Détail de l'équipe et taux d'encadrement à ajuster en fonction de votre structure)

Une équipe de 21,69 Equivalent Temps Plein (ETP)
1 directrice : Infirmière
1 adjointe : Infirmière Puéricultrice (IPDE)
3 Educatrices de jeunes enfants
7 Auxiliaires de Puériculture
7 Aides Auxiliaires de Puériculture
2,69 Agents techniques

Le Taux d'Encadrement représente la présence réglementaire minimum d'un professionnel pour 5 enfants qui ne marchent pas et d'un professionnel pour 8 enfants qui marchent.

Un encadrement de :
55% de personnel diplômé (EJE, Auxiliaires de Puériculture, Infirmière)
45% de personnel qualifié (aides auxiliaires)
= soit un encadrement de personnel diplômé supérieur à la réglementation qui est théoriquement de 40% minimum.

B. ORGANIGRAMME



II. LES VACATAIRES

A. LE MEDECIN DE LA CRECHE

Il rencontre chaque enfant à son admission. Cette visite, importante, a lieu peu de temps avant l'entrée de l'enfant en crèche, ou dans les premières semaines d'accueil pour les plus grands.
Celle-ci permet d'établir un bilan général de sa santé.
Moment d'échanges privilégiés où la famille, si elle en ressent le besoin, peut se confier, faire part de ses inquiétudes, évoquer les éventuels problèmes de santé, d'allergies qu'aurait pu rencontrer l'enfant avant son arrivée à la crèche, poser des questions, avoir des précisions sur le développement de l'enfant.

La visite médicale permet au médecin de vérifier que l'état de santé général de l'enfant est compatible avec la vie en collectivité et que les vaccinations obligatoires sont à jour. Les visites se font avec la responsable d'établissement ou l'adjointe.

Outre le suivi des enfants, il nous informe des pathologies récurrentes que nous rencontrons. Il met en place les protocoles d'accueil individualisé (PAI).

Il fait régulièrement des points informations sur des thèmes médicaux et paramédicaux rencontrés sur l'établissement et échangeons également sur les façons de faire dans certaines situations (érythèmes, mycoses, eczéma, lavage de nez, etc.).

Il observe les enfants sur des temps de jeux, d'activité, et peut ainsi compléter les observations des professionnelles.

Il nous accompagne aussi dans la prise en charge plus particulière d'un enfant en situation de handicap.

Il est présent 6 heures par mois sur la structure.

B. LE PSYCHOLOGUE

Pour parfaire la qualité relationnelle avec les enfants, Crèche Attitude permet à l'établissement Comtes d'Auvergne de bénéficier de l'accompagnement d'une psychologue.
Cette dernière participe à des réunions d'équipe, bénéficie de temps d'observations auprès des enfants et des équipes en amont.
Ces réunions nous permettent de faire un point sur l'évolution des enfants ainsi que les pratiques des professionnels.
Celle-ci est également disponible pour rencontrer les parents demandeurs, et peut alors être un relais de l'équipe dans certaines situations difficiles.

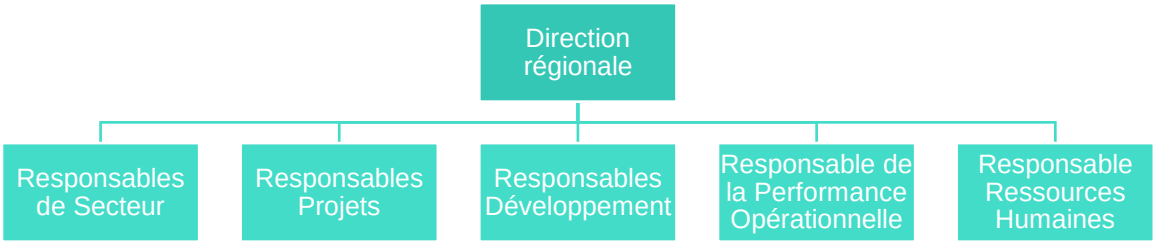
Cette vacation est prévue dans le budget de la structure bien que sa présence ne soit pas une obligation légale.
La psychologue intervient 15 heures par mois auprès des professionnels et des enfants.

III. L'EQUIPE SUPPORT CRECHE ATTITUDE

Crèche Attitude a choisi une organisation tournée vers le client en privilégiant un ancrage territorial fort à travers une « décentralisation organisée ». Cette organisation est construite à partir de cinq directions régionales :
Ile-de-France Ouest/ Normandie (basée à Boulogne Billancourt),
Ile-de-France Est (basée à Boulogne Billancourt),
Nord Est (basée à Lille),
Grand Sud (avec deux entités : une basée à Lyon et une deuxième basée à Marseille),
Centre Ouest (basée à Nantes).

Garantissant la proximité avec nos clients et nos collaborateurs, cette organisation au cœur de nos territoires nous assure le meilleur accompagnement de nos structures, des circuits de décisions rapides et fluides ainsi qu'une parfaite connaissance des particularités régionales.

Chaque direction régionale dispose d'une autonomie de décision. Elle regroupe un ensemble de fonctions supports décisives pour chaque territoire et pour accompagner nos structures :



Chaque direction régionale met à disposition des responsables de secteur, des directeurs d'établissements, des équipes, des supports, des outils pour faciliter la réflexion et la mise en œuvre d'actions favorisant un accueil de qualité des familles et renforçant le développement de l'enfant en lien avec notre mission : « Offrir un environnement qui révèle le potentiel de chaque enfant ». Animant des comités et des groupes de travail, la responsable pédagogique permet une évolution constante des approches pédagogiques et écoresponsables de Crèche Attitude.

IV. LE ROLE DU RESPONSABLE DE SECTEUR CRECHE ATTITUDE

Le suivi des établissements d'accueil de jeunes enfants est confié chez Crèche Attitude à un « responsable de secteur » de formation initiale puéricultrice accompagne la structure depuis 2016 par des visites mensuelles, une disponibilité téléphonique efficiente, un apport documentaire. Il a pour mission de mettre à la disposition du responsable de la structure les moyens nécessaires à un management efficace. Il est à la disposition des équipes pour apprécier leur travail, leur organisation, les aider à innover dans leurs programmes d'éveil. Le responsable de secteur assure le lien entre les équipes support et l'équipe des établissements d'accueil et assure la bonne adéquation des rôles, et des résultats de chacun.

La première mission du responsable de secteur est de s'assurer du fonctionnement de l'établissement dans un cadre conforme aux textes réglementaires en vigueur (loi, décrets ……). Il s'assure aussi que les modalités de fonctionnement et les valeurs de la structure sont conformes au règlement de fonctionnement mis en place et aux engagements et aux valeurs de Crèche Attitude. Il garantit la bonne mise en œuvre du projet éducatif et pédagogique dans la durée.

Le responsable de secteur est le responsable hiérarchique du Responsable d'Etablissement de la crèche. Il a également un rôle de référent en termes de management de l'équipe, de contrôle sur l'activité de la crèche et de suivi du projet d'établissement

Il a un rôle de conseil en termes de pédagogie et de formation tant dans la mise en place d'une activité, dans l'accueil des familles ou encore dans le respect des règles de l'ergonomie.

Quelques exemples de thèmes travaillés sur une année avec l'équipe de la structure :
Mise à jour des protocoles
Mise en place du nouveau guide d'assurances
Elaboration du guide de maintenance et audits en cuisine
Suite aux résultats de l'enquête de satisfaction des parents : réflexion autour de l'aménagement de l'espace et sur l'accueil des parents à la crèche dans les sections

V. ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE DU TRAVAIL D'EQUIPE ET DES PROFESSIONNELS

C. LES REUNIONS

AU SEIN DE LA STRUCTURE

De façon générale, les réunions sont des temps très appréciés des professionnels car elles permettent un échange constructif dans le but d'améliorer les pratiques. Cela est aussi l'occasion de désamorcer des situations difficiles ou qui posent question à l'équipe.

Enfin cela permet aussi de donner vie à des projets qui fédèrent les membres de l'équipe.

On retrouve notamment :

- Les réunions d'organisation de section :

Elles ont lieu 1 fois par mois pour chaque section. Elles permettent de faire le point sur l'évolution des enfants et de travailler sur les actions à mettre en place qui en découlent (modification de l'aménagement de l'espace, mise en place d'un rituel…)

- Les réunions avec la psychologue de la crèche :

Elles ont lieu 1 fois par mois pour chaque section. La psychologue bénéficie de temps d'observations auprès des enfants et équipes en amont. Ces réunions nous permettent de faire un point sur l'évolution des enfants ainsi que les pratiques des professionnels s'y rapportant.

- Les réunions d'équipe globale (tout personnel confondu) :

En moyenne 2 fois par an, permettent la transmission des informations générales et organisationnelles, la revue d'un ou plusieurs protocoles ainsi que l'élaboration des temps forts de la crèche, l'échange sur des sujets touchant à la logistique (entretien, linge…). En raison de la crise sanitaire nous avons remplacé les réunions d'équipe en présentielle par des réunions en visio-conférence.

- Les réunions EJE :

Hebdomadaires, elles regroupent les éducateurs de jeunes enfants de chaque section et le directeur et/ou responsable adjoint. Elles permettent d'assurer la mise en place et le suivi du projet pédagogique en lien avec le projet éducatif de Crèche Attitude.

AVEC LES AUTRES CRECHES DE CRECHE ATTITUDE EN REGION :

- Réunions animées par la coordinatrice :

Ces temps d'échanges entre pairs, d'informations et de formations ont pour objectif d'établir une formation continue identique ainsi que des pratiques cohérentes et des méthodologies similaires : travail du plan de formation, démarche Ecolo Crèche, formation sur la mise en place du socle social proposé par Crèche Attitude, sur le développement de la performance, sur les valeurs du groupe, retours sur des formations et des réunions de travail (commissions d'admission et évolution du logiciel de gestion par exemple).Ces réunions ont eu lieu soit en présentiel soit en visio-conférence.

- Réunions EJE du réseau Yvelines / Normandie animées par un EJE

L'objectif de ces temps de rencontre, est de constituer un groupe de travail autour des fonctions respectives d'EJE mais aussi un partage des pratiques. Il permet aux professionnels d'enrichir leur expérience et de prendre en compte la réalité du terrain qui peut être différente d'un établissement à l'autre.

Il est essentiel pour les professionnels de sortir des « murs de la crèche » pour apprendre, échanger, partager et cela permet d'entretenir et de vivifier la motivation et le professionnalisme de chacun.

Ceux-ci sont invités à faire un compte-rendu de ce qu'elles ont retenu ainsi qu'un retour sur leur expérience lors des réunions hebdomadaires.

AVEC TOUT LE RESEAU DE CRECHE ATTITUDE :

Chaque année, l'ensemble des responsables de crèche ainsi que les équipes support du siège de Crèche Attitude se retrouvent lors d'une grande Convention Nationale de 2 jours.

La Convention Crèche Attitude a pour objectif d'enrichir les équipes sur des thèmes liés à la Petite Enfance. C'est aussi une occasion unique de se rencontrer, ou se retrouver, pour faire évoluer notre métier et nos pratiques dans l'esprit de partage et de progrès cher à Crèche Attitude.

Cette année la convention n'a pas eu lieu en raison de la crise sanitaire.

D. LES FORMATIONS

INDIVIDUELLES

Thème	Catégorie professionnelle du participant
Le livre et le tout petits	1 Aide auxiliaire
Programme Malin : Alimentation des 0/3 ans	Directrice d'établissement
Observation	1 Aide Auxiliaire
VAE EJE	1 Auxiliaire de puériculture

COLLECTIVES

Thème	Dates
Formation incendie	8/10/2020

E. LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Les entretiens annuels sont accompagnés d'une trame réalisée par Crèche Attitude. Ces entretiens font l'objet d'une synthèse utilisé par le pôle des ressources humaines afin de déterminer les formations, évolutions, mutations souhaitées par les professionnels.

VI. ACCUEIL DES STAGIAIRES

Les stagiaires sont les professionnels de demain.

Afin de pouvoir créer un vivier de candidats et de contribuer à l'amélioration des pratiques professionnelles de notre métier, nous devons participer à leur formation au travers des stages, en mettant en place un partenariat privilégié avec les différents centres de formation.

Type de stage / formation	Dates
Auxiliaire de puériculture	20/01/20 au 07/02/20 et 02/03/20 au 20/03/20
Auxiliaire de puériculture	20/01/20 au 14/02/20
Infirmière puéricultrice	21/01/20 au 15/03/20 (AIMES)
Auxiliaire de puériculture	08/06/20 au 03/07/20
Auxiliaire de puériculture	30/11/2020 au 24/12/2020

PARTIE 5 : LA PLACE DES FAMILLES ET LA RELATION AUX PARENTS

Crèche Attitude fait de la parentalité un élément central de sa politique d'accueil du jeune enfant.

L'équipe de la crèche et Crèche Attitude mettent tout en œuvre pour accueillir au mieux les parents, pour les informer et les accompagner dans leur parentalité. L'objectif est d'instaurer dialogue et confiance entre les parents et l'équipe de crèche pour que la séparation avec leur enfant soit vécue positivement.

I. LES « INDISPENSABLES » POUR UNE RELATION DE QUALITE AVEC LES PARENTS

A. LES ENTRETIENS FAMILLES ET TEMPS D'ECHANGES

De nombreux temps d'échanges, de paroles, d'informations sont organisés pour les parents.

L'Etablissement étant un lieu d'appui à la parentalité, les familles peuvent solliciter un entretien auprès du Responsable d'Etablissement ou de son adjoint, afin d'échanger sur tous les sujets dont ils ressentent le besoin.

Les familles peuvent également prendre rendez-vous avec le médecin de l'établissement, la psychomotricienne ou le psychologue.

Nous rencontrons chaque famille en individuel au début de l'année, pour les formalités administratives. C'est aussi un moment privilégié durant lequel nous échangeons sur l'enfant et sa famille.

Les moments de rencontres sont nombreux, nous organisons des temps de réunions parents sur des sujets qui les préoccupent (sommeil, propreté, alimentation) et des cafés parents pour des échanges moins formels. En raison de la crise sanitaire, nous avons proposés des rendez-vous téléphoniques ou via la Visio-conférence, pour répondre aux interrogations des familles.

B. LE LIVRET D'ACCUEIL

Un livret d'accueil est transmis par mail à chaque famille dès son arrivée à la crèche, très généralement au moment de l'admission. Il permet aux familles de le lire avant leur arrivée à la crèche et de préparer ainsi la période de familiarisation en ayant connaissance d'un certain nombre d'éléments relatifs au fonctionnement de la structure. Il vient en complément du règlement de fonctionnement et concrétise toutes ces informations de façon ludique :

C. LES REUNIONS

REUNIONS D'INFORMATIONS COLLECTIVES :

Une réunion d'information collective annuelle est organisée avec l'ensemble des parents dont l'enfant fréquente la crèche. Cette réunion collective est suivie par un temps de réunion de section qui réunira dans chacun des espaces les parents des sections concernées. Ainsi, les informations données seront plus précises et plus adaptées à chaque tranche d'âge. La réunion se déroule en deux parties. Dans un premier temps, nous proposons aux parents une réunion collective durant laquelle la Direction présente Crèche Attitude, fait un rappel sur le règlement de la structure, présente les projets de l'année et explique son rôle et celui des intervenants : le médecin, la psychologue.

Puis chaque parent est invité à se diriger dans la section où est accueilli son enfant. Les professionnels de la section sont tous présents et disponibles pour échanger dans une ambiance chaleureuse et conviviale. Lors de cet échange chaque professionnel présente son rôle dans la section et explique les valeurs importantes du projet pédagogique. Les projets et thèmes spécifiques à la section sont également présentés.

Tout au long de cet échange les professionnels sont disponibles et à l'écoute des questionnements ou inquiétudes des parents.

En raison de la crise sanitaire, nous avons rencontrés les nouvelles familles en présentiel seulement cette année en petits groupes sur plusieurs dates.

Pour les autres familles, nous avons réalisé une présentation envoyée par mail, et avons proposé un temps d'échange via la visio-conférence.

REUNIONS A THEME :

Des réunions à thème sont organisées, elles sont dédiées aux parents et les sujets concernent la vie des enfants au sein de l'Etablissement ou sur des thématiques plus générales relatives à la Petite Enfance, telles que : l'alimentation, le sommeil, l'arrivée d'un nouveau-né au sein d'une fratrie, l'acquisition de la propreté, la préparation à l'entrée en maternelle de son enfant, le repérage des maladies infantiles…

Des réunions à thème sont organisées, elles sont dédiées aux parents et les sujets concernent la vie des enfants au sein de l'Etablissement ou sur des thématiques plus générales relatives à la Petite Enfance, telles que la propreté et l'alimentation. Les thématiques sont laissées au choix des parents, en fonction des besoins, des difficultés que ceux-ci peuvent rencontrer au quotidien, et ainsi permettent un accompagnement dans leur parentalité.

La psychologue apporte un contenu théorique, puis répond aux questions des parents et enfin un échange se fait entre les familles, les professionnelles.

Ce temps est très apprécié des familles et ils sont demandeurs de ce type de réunions.

Cette année nous avons proposé des petits flyers sur ces différents thèmes, et nous avons également envoyé des vidéos aux familles dans lesquels nous apportions quelques réponses à leurs questions, afin de les accompagner sur des sujets qui les questionnent.

D. LES AFFICHAGES (ET TROMBINOSCOPE)

Dans la structure, des photos des membres de l'équipe sont affichées avec leur prénom. L'arrivée d'un nouveau membre est également annoncée afin que chacun se sente valorisé, mais aussi pour que les parents se sentent d'emblée en confiance en sachant à qui ils s'adressent lors des transmissions quotidiennes. Ces informations sont relayées sur l'Espace parents de la crèche.

Pour la signalétique intérieure ou les affichages temporaires, un ensemble de supports est fourni aux crèches par l'équipe de communication de Crèche Attitude. Ces supports sont les garants d'une communication claire pour les parents, mais ils permettent aussi aux équipes en place de se libérer de certaines tâches afin de se consacrer à leur cœur de métier : les enfants.

Sur le même principe, l'équipe affiche des photos des enfants à l'intérieur des unités de vie en précisant le prénom et la date d'anniversaire de chacun.

E. LES ATELIERS PARENTS/ENFANTS

Les objectifs de ces ateliers sont :

- De permettre aux parents de découvrir les activités qui sont proposées à leurs enfants ;
- De leur permettre de partager un moment à la crèche avec leur enfant et le voir évoluer dans un milieu différent de la maison ;
- D'être un moment de partage entre l'enfant et son parent ;
- De rencontrer d'autres familles et de créer du lien social entre elles ;
- D'échanger avec le professionnel dans un autre contexte.

Il est proposé aux parents, grands-parents, qui le souhaitent de venir partager avec les enfants un talent particulier (culinaire, musical, activités avec leurs enfants, …). Cette démarche permet aux familles de s'investir différemment dans la vie de la crèche.

Au même titre que les réunions à thèmes, des ateliers parents/ enfants professionnels sont organisés par les équipes de la crèche au rythme de 2 par trimestres Ils ont lieu à l'horaire le plus opportun pour les parents et pour l'organisation de la structure. Ils sont animés par l'équipe elle-même en présence des parents, ils leur donnent l'occasion de voir leur enfant évoluer autrement que dans le cadre familial et permettent de partager un moment ensemble en dehors des uniques temps de transmissions du matin et du soir. Nous avons choisi des thématiques, telles que :

- « Bébés lecteur » pour partager le goût et l'intérêt des tout-petits pour les livres
- Atelier musique
- Atelier créatif
- Atelier Yoga
- Atelier pâtisserie…
- Atelier Ecolo Creche

En raison de la pandémie, nous avons organisé moins d'ateliers parents cette année, mais nous avons eu la possibilité de proposer des temps plus courts en groupes restreints (2 familles maximum) autour d'atelier chant, atelier lecture, activités créatives.

F. LES FETES ET EVENEMENTS

Des fêtes sont organisées à la crèche pour célébrer des événements annuels : la fête de Noël, le Carnaval, la fête de fin d'année sont autant d'occasions pour se retrouver et créer des relations conviviales. Les parents sont également invités à assister aux spectacles présentés par des intervenants extérieurs (conteurs, ferme TILIGOLO, …)

Cette année, nous avons organisé des moments festifs avec les enfants, mais nous n'avons pas pu les partager avec les familles. Néanmoins, nous avons filmé les évènements, pris beaucoup de photos et les avons partagés aux familles via l'espace parents.

G. L'ENQUETE DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction est un rendez-vous annuel incontournable qui offre la possibilité aux familles de s'exprimer sur la qualité des services rendus dans chacune des structures.

L

II. LES AUTRES INITIATIVES DE VOTRE STRUCTURE

H. LES SORTIES

En raison de l'état d'urgence décrété par le gouvernement, les sorties organisées par la structure sont suspendues dans le cadre du plan Vigipirate rouge.

I. LA POURSUITE DE L'ALLAITEMENT

Notre structure offre la possibilité aux mères qui le souhaitent de poursuivre l'allaitement à la crèche. Dans ce cadre, nous travaillerons avec l'équipe à créer un espace prévu pour favoriser l'intimité nécessaire à l'allaitement.

Lorsque nous accueillons les mamans qui allaitent et veulent continuer d'allaiter à leur reprise du travail nous leur offrons la possibilité de le faire au sein de la structure. Un fauteuil d'allaitement est mis à leur disposition à l'abris des regards afin qu'elles s'installent confortablement. Nous proposons également de nourrir l'enfant avec le lait maternel apporté par la famille. Nous fournissons alors un protocole aux parents, qu'ils signent en guise d'engagement écrit.

Sur la crèche Comte d'Auvergne, nous avons constaté que plusieurs mamans pensaient que la vie en collectivité ne leur permettait pas de poursuivre leur allaitement. C'est pourquoi dès le premier contact avec les parents, nous les informons qu'il est tout à fait possible de nous amener du lait maternel et d'allaiter leurs bébés sur la crèche. Cet accompagnement permet de rassurer les familles et ainsi d'avoir une familiarisation avec la crèche tout en continuant l'allaitement. Cette pratique est inscrite au sein de la structure, ainsi les parents n'hésitent pas à venir vers l'équipe lorsqu'ils en ressentent le besoin.

III. LES OUTILS POUR DEVELOPPER LA COMMUNICATION AVEC LES FAMILLES

A. PAGE INTERNET DE LA STRUCTURE SUR LE SITE CRECHE ATTITUDE

B. L'ESPACE PARENTS

Crèche Attitude a lancé en 2014 un service innovant pour les parents : un Espace Parents spécifique à leur crèche. Notre structure participe à la mise en œuvre de ce nouveau projet.

Accessible en ligne sur parents.creche-attitude.fr grâce à un identifiant et un mot de passe sécurisés, cet espace permet aux parents d'être en lien avec leur crèche mais aussi de bénéficier de conseils de professionnels et de nombreux avantages.

Il offre les fonctionnalités suivantes :
Actualité de la crèche : au moins une fois/ semaine, les équipes racontent des scènes du quotidien des enfants, évoquent le projet pédagogique ou annoncent les animations à venir.
Albums photos : des photos sont régulièrement publiées (sous réserve de l'obtention des autorisations parentales), permettant ainsi aux parents d'avoir un aperçu du quotidien de leur enfant
Calendrier : en un clic, les parents connaissent les dates des fêtes, réunions d'informations, ateliers parents-enfants, jours de fermeture etc.
Trombinoscope de l'équipe : celui-ci a pour but de faciliter le rapprochement entre les familles et les professionnels et de valoriser ces derniers
Accès à des fiches thématiques sur des sujets variés (santé, éducation, activités, bien-être). Par exemple : « la diversification alimentaire de A à Z », « faire de la pâte à modeler avec son enfant », « c'est les vacances : quelles précautions prendre pour les longs trajets en voiture ? »
« Le Coin des p'tites annonces © » : les familles ont la possibilité de publier des annonces qui seront visibles par les autres parents de leur crèche : achat, vente ou don de matériel de puériculture, de vêtements, recherche de baby-sitter etc. Par ce biais, un esprit de communauté et d'entraide voit le jour dans la crèche !

ZOOM SUR…
L'ESPACE PRIVE EN LIGNE POUR LES PARENTS

Une connexion sécurisée grâce à un identifiant et un mot de passe personnel pour chaque enfant de la crèche.

Un espace personnalisé de partage d'informations avec la crèche.
Mettre l'image correspondante à votre crèche si l'image contient le nom d'une autre structure

Une connexion possible sur ordinateur, smartphone et tablette.

Un fil d'actualité dès la page d'accueil avec un accès aux dernières publications mises en ligne (événements, albums photos, actualités ou petites annonces…).

Un calendrier reprenant tous les temps forts et événements ponctuant le quotidien de la crèche :
Les moments festifs (anniversaires, fêtes…),
Les sorties (médiathèque, piscine, parc…)
Les réunions d'information, petits déjeuners thématiques…
Les ateliers parents - enfants
Les changements ponctuels dans l'équipe (absences temporaires et remplacement),
Les périodes de fermeture de la crèche (journées pédagogiques, vacances)…

Des albums photos pour partager le quotidien des enfants à la crèche

Le trombinoscope qui présente les membres de l'équipe de crèche, leur fonction et leurs activités favorites ; un moyen de mieux connaître l'équipe présente quotidiennement auprès des enfants.

Le coin des petites annonces pour vendre, acheter, donner, échanger, du matériel de puériculture, des vêtements, des jeux… Un service unique qui permet aux parents de publier auprès des autres parents de la crèche.

Le coin des idées propose aux parents des conseils d'experts, des sites coups de cœurs par thème (activités et sorties avec les enfants, conseils petite enfance, boutiques en ligne…), des publications de nos partenaires (Bubble Mag, Cubes et petits pois…)

PARTIE 6 : LE SUIVI MEDICAL

I. LES MODALITES DE SUIVI DES ENFANTS

C'est le médecin en étroite collaboration avec le Responsable d'Etablissement et/ou la puéricultrice ou l'infirmière qui assure le suivi médical des enfants par :
Une visite médicale d'admission : tous les enfants de moins de 4 mois ou présentant des problématiques de santé (maladie chronique ou handicap), au moins, bénéficient d'une visite médicale d'admission avec le pédiatre de la crèche. Cette consultation permet de faire le point sur les vaccinations, l'alimentation, et si besoin la mise en place d'un Protocole d'Accueil Individualisé (PAI).
Un suivi médical préventif des enfants de la crèche (l'état vaccinal, croissance, développement psychomoteur…)
Un suivi médical des enfants en situation de handicaps et/ou pour lesquels un retard de développement est constaté.
La rencontre avec les parents à notre demande ou à leur demande.
Le travail en partenariat avec les différents acteurs présents auprès de ces enfants : hôpitaux, PMI, CMP, médecin traitant, spécialistes….
Un travail d'informations auprès des équipes concernant l'enfant ou des thèmes plus généraux : vaccination, maladies infantiles, évictions…
La validation et le suivi du « Guide de Santé et de Soins de l'Enfant à la Crèche » de Crèche Attitude.
L'information concernant les nouvelles législations : nouveaux vaccins, caractère obligatoire de ceux-ci, évictions…
Un travail avec l'équipe autour de la prévention de situations sanitaires à risque : la canicule, des épidémies : varicelle, GEA, bronchiolite, …

Le Responsable d'établissement, l'Infirmière ou la puéricultrice de la crèche constitue, pour chaque enfant admis, son dossier médical qui contient :
La fiche sanitaire
Le certificat d'aptitude à la collectivité
La visite médicale d'admission
Les photocopies des pages vaccinations du carnet de santé.
Les prescriptions médicales futures.

Les enfants sont pesés tous les mois. Le binôme de direction tient à jour leur courbe de poids.

Les médicaments peuvent être administrés à la crèche sur remise d'une prescription médicale en cours de validité et du traitement correspondant.

Le médecin traitant de l'enfant devra dans la mesure du possible privilégier les administrations le matin et le soir. Des lavages de nez peuvent être réalisés si nécessaires.

Nous invitons les parents suite à chaque vaccination réalisée à leur enfant à nous fournir la copie de la page de vaccination du carnet santé correspondante afin de tenir à jour son dossier.

En dehors des évictions obligatoires, nous pouvons accueillir les enfants malades, dans la mesure où leur état se révèle compatible avec la collectivité et si cet enfant n'est pas trop inconfortable ou trop douloureux.

II. PROTOCOLE D'ACCUEIL INDIVIDUALISE (PAI) EN COURS

La Direction de la crèche doit garantir, en collaboration avec le médecin de la crèche, la mise en place et l'application des PAI au sein de l'établissement. Elle met à jour l'information et assure un suivi régulier en collaboration avec la famille et le médecin. Elle diffuse et rend l'information accessible à toute l'équipe, dans chaque pôle de l'établissement : sections, bureau de la Direction, biberonnerie, cuisine. Et ce pour une démarche commune définissant les modalités de prise en charge de l'enfant et garantissant les conditions de sécurité et de confort lors de son accueil.

Le PAI est un document écrit qui organise « …les modalités particulières de la vie quotidienne dans la collectivité et fixe les conditions d'intervention des partenaires. »

Il s'agit d'une démarche d'accueil résultant d'une réflexion commune des différents intervenants impliqués dans la vie de l'enfant malade. Il facilite l'accueil de l'enfant mais ne se « …substitue pas à la responsabilité des familles… » Il est établi par la Direction de la structure « …en concertation étroite avec le médecin de PMI … », « … à partir des besoins thérapeutiques précisés dans l'ordonnance signée du médecin qui suit l'enfant dans le cadre de sa pathologie… ».

Le PAI contient les informations indispensables suivantes :

- les coordonnées des services (Urgences, PMI..) et personnes à contacter
- les aménagements particuliers nécessaires à l'enfant
- la prise en charge médicale de l'enfant au quotidien, en cas d'urgence, avec le nom des personnes habilitées à administrer l'éventuel traitement d'urgence
- le contenu et l'emplacement de la trousse d'urgence
- la signature de chacune des parties : parents de l'enfant, médecin traitant, médecin référent de l'établissement, Directrice de crèche.

Sauf avis contraire du médecin référent, la Direction de l'établissement utilise le support officiel de l'Education Nationale.

A ce jour, les PAI que nous rencontrons le plus fréquemment concernent des problèmes respiratoires (3) et convulsions (1).

PARTIE 7 : GESTION DES RISQUES

I. SECURITE ALIMENTAIRE

A. MODE DE PREPARATION DES REPAS

Nous fonctionnons en mode « Satellite » livré en « Liaison froide ». L'élaboration, la préparation et la livraison des repas est confiée à un prestataire extérieur de restauration collective. A la rentrée de septembre, nous avons passé un nouveau contrat avec la société Ansamble.

Un travail de collaboration est mis en place avec l'organisation de visites de la diététicienne, de notre prestataire sur la crèche, afin de faire un petit bilan des prestations.

Entretien riche et qui donne à voir de la part de notre fournisseur une démarche d'écoute et de remise en question au regard de nos remarques et interrogations, voir souhaits.

Grâce à ce fournisseur nous constatons :

- Des menus très diversifiés et équilibrés
- Une qualité de produits très satisfaisante
- Une qualité des préparations optimale, conservant l'aspect et la saveur des aliments
- Un partenariat et une écoute très fructueuse avec la diététicienne
- Des thématiques tout au long de l'année avec des supports (affiches, CD, …)

Le laboratoire Mérieux NutriSciences est missionné par Crèche Attitude pour la réalisation d'audit semestriel. Les grilles d'audits du laboratoire sont conçues pour couvrir l'ensemble des exigences règlementaires en vigueur. Les résultats sont pondérés et traduit par une note finale sur 100 points et aboutissent à une évaluation du niveau de risque.

Crèche Attitude porte une attention particulière au résultat de ces audits et à la mise en place des actions correctives. L'exigence du groupe est d'obtenir une note de 100 et une maitrise du risque maximal.

Ces audits viennent en complément de l'application quotidienne du Plan de Maitrise Sanitaire mis en pratique sur l'établissement.

B. DIETETIQUE ET MENU

L'ALLAITEMENT MATERNEL :

Promouvoir l'allaitement maternel est l'un des neuf objectifs nutritionnels spécifiques proposés dans le cadre du Programme National Nutrition Santé (P.N.N.S 3).

Pour encourager la prolongation de l'allaitement et favoriser les recommandations du P.N.N.S., Crèche Attitude souhaite mettre tout en œuvre au sein de ses établissements pour donner la possibilité aux mères qui le souhaitent de poursuivre l'allaitement de leur nourrisson après l'entrée en crèche.

Deux cas de figure en crèche :
La mère vient allaiter son nourrisson à la crèche : l'équipe de la crèche met à la disposition de la mère un espace dédié à l'allaitement afin qu'elle puisse allaiter son bébé dans les meilleures conditions (calme, à l'abri des regards, confortable…)
La mère apporte son lait maternel : la responsable de l'établissement informe la mère des précautions d'hygiène à prendre pour le recueil du lait, sa conservation et les conditions de transports. Elle lui remet les documents suivants :

- La fiche AFSAP « Comment bien recueillir, conserver et transporter le lait maternel en toute sécurité »
- L'engagement « protocole lait maternel »

L'ALIMENTATION LACTEE :

Nous avons un marché avec un fournisseur pour commander les Préparations pour Nourrissons -lait 1er Age-, les Préparations de Suite – lait 2ème Age-, et le Lait de Croissance, entre autres.

Pour les aliments diététiques destinés à des fins médicales spéciales ou « laits de régime » : une prescription médicale devra obligatoirement être fournie par le médecin traitant et une copie de cette prescription sera conservée à la biberonnerie. Le médecin de la crèche est informé de ce type de prescription.

L'ALIMENTATION SOLIDE ET DIVERSIFIEE :

Les menus sont élaborés par une diététicienne et proposent une alimentation variée et équilibrée correspondant aux besoins et à l'âge des enfants. Les menus présentés pour une semaine sont affichés aux familles. En accord avec notre prestataire Ansamble. Nos menus comprennent des composantes Bios.

Notre prestataire propose trois types de menus :
Mixé lisse pour les bébés âgés de 6 à 12 mois, avec 3 composantes :

- Purée légumes + pomme de terre
- Un plat protidique
- Un dessert de type purée de fruits

Haché pour les enfants âgés de 12 à 24 mois, avec 4 composantes :

- Purée légumes + pomme de terre
- Un plat protidique
- Laitage ou fromage
- Purée de fruits

Normal – morceaux pour les enfants âgés de 2 à 3 ans, avec 5 composantes :

- Entrée
- Légumes ou féculents

- Plat protidique
- Laitage ou fromage
- Fruit

Un travail de collaboration est mis en place avec l'organisation de visites de la diététicienne, de notre prestataire sur la crèche, afin de faire un petit bilan des prestations. Entretien riche et qui donne à voir de la part de notre fournisseur une démarche d'écoute et de remise en question au regard de nos remarques et interrogations, voir souhaits.

VISITES ET CONTROLES DE LA DELEGATION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS (DDPP)

Nous n'avons pas eu de visites de la DDPP cette année.

II. SECURITE SANITAIRE

A. HYGIENE DES LOCAUX

Dans le cadre de son engagement Ecolo Crèche, Crèche Attitude a entamé un changement majeur sur le thème de l'Hygiène et de l'Entretien des locaux des crèches du réseau. Une nouvelle politique d'Hygiène et d'entretien des locaux a été mise en place en respectant deux enjeux essentiels :
La mise en place d'une démarche de développement durable
Le choix de produit et de pratique veillant à respecter la santé des enfants et des collaborateurs.

Cette démarche a abouti à un changement de fournisseur de produits et de matériel d'entretien permettant :
Un choix de techniques limitant la consommation d'eau et de produits
Des conditionnements étudiés pour un impact CO^2 moindre.
Des produits certifiés CRADLE to CRADLE

Pour les salariés et les enfants, ce choix garantit un déploiement cohérent au sein du réseau dans le respect de la gestion de risque actuellement en place veillant à limiter :
Les troubles musculo-squelettiques
La Pollution de l'air par dispersion des COV (Composés Organique Volatiles)
Les risques d'allergie
Les agressions dermatologiques

Sur les aspects logistiques le distributeur sélectionné permet :
Un déploiement cohérent au sein du réseau
Une formation et un accompagnement personnalisé auprès du personnel de chaque établissement du réseau
La mise à disposition des fiches techniques, des fiches données sécurité et protocoles d'utilisation
Un réseau de commande et de distribution facilité et efficace

L'investissement d'une structure dans la démarche Ecolo crèche sur la thématique des produits d'entretien peut être modulé en fonction de leurs souhaits et possibilités :
100 % produits formulés, via la nouvelle politique mise en place

100% produits maison, via une formation obligatoire assurée les experts Ecolo Crèche
Ou mixte entre les produits formulés et maison

Si crèche en produit maison :

La crèche a suivi une formation spécifique lui permettant de savoir créer des produits d'entretien fait maison et sans impact chimique. La crèche réalise donc plusieurs recettes pour l'entretien des sols et des surfaces à base de savon noir, vinaigre blanc et bicarbonate de sodium. Ces produits sont fabriqués et utilisés quotidiennement. En cas d'épidémie ou de maladie contagieuse les produits formulés sont réutilisés par principe du risque zéro.

Tous les ans, lors de la fermeture estivale, nous mandatons une entreprise spécialisée dans l'entretien des locaux afin de faire faire une remise en état de la crèche :
Décapage des sols carrelés et autre
Lavage des vitres
Lavage et décapage de tout le satellite cuisine
Décapage de tous les sanitaires

B. CONTACT AVEC LE LABORATOIRE MERIEUX NUTRISCIENCES

Depuis Juillet 2010, Crèche Attitude a mandaté le laboratoire Mérieux NutriSciences d'analyses bactériologiques et physico-chimiques, spécialisé dans la qualité et la sécurité alimentaire, pour la réalisation de prélèvements :
Alimentaires : analyse d'échantillons d'aliments et de préparations biberons
De surfaces : cuisine sur place / cuisine en liaison froide ou chaude et de surface des plans de changes,
D'eau : à la recherche de Légionnelle et l'analyse de la potabilité de l'eau et ce afin de garantir la sécurité, l'hygiène et la qualité dans les crèches de notre réseau.

Mérieux NutriSciences est responsable de planifier annuellement les passages dans l'établissement. Les passages Mérieux NutriSciences sont des visites inopinées. Le responsable d'établissement reçoit les résultats de tous les prélèvements effectués dans sa crèche. En cas de résultat insatisfaisant, le responsable d'établissement est garant de la mise en place des actions correctives nécessaires. Il bénéficie pour cela des conseils du pôle Gestion des risques et de la hotline « Relation clients » de Mérieux NutriSciences

Pour 2020, la crèche a eu 3 visites (mars, juillet et décembre) de ce laboratoire avec l'ensemble des prélèvements réalisés qui se sont révélés dans les normes en vigueurs.

C. HYGIENE DES MAINS

Un bon respect de l'hygiène quotidien des mains à l'eau et au savon permet de réduire la transmission des infections.

Nous sommes très vigilants à cette notion d'hygiène élémentaire à respecter ; elle est rappelée à l'équipe régulièrement lors des temps de réunions et par de nombreux affichage de rappel.
Dans les différents espaces de la structure des distributeurs de savons et d'essuie mains sont fixés à chaque points d'eau. Il sera utilisé :
Un savon doux pour la majorité des postes de travail

Un savon désinfectant en satellite cuisine, en biberonnerie
Puis, disposé à des points stratégiques, nous trouvons à disposition des professionnels, des familles et des visiteurs des flacons de gel hydroalcoolique afin de pouvoir réaliser une friction des mains avec ce produit, en remplacement du lavage des mains.
Des affiches validées par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé explicitant ces techniques de lavage des mains sont apposées à chaque point d'eau et dans des portes documents.

Lors de périodes d'épidémie, ces mesures d'hygiène sont renforcées.

D. PLAN DE MAITRISE SANITAIRE (OBLIGATION DE TRAÇABILITE)

En 2012, Crèche Attitude a mis en place sur tous les établissements du réseau « Le Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène en Cuisine et Biberonnerie ». Ce guide est un outil de travail qui se veut pratique, pragmatique et qui doit permette aux professionnels, par son application, de garantir la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires. Il a pour objectif de faciliter l'application, par les professionnels, des prescriptions des réglementations en vigueur dans ce domaine. C'est un outil de référence qui doit faciliter les responsables d'établissement et tous les acteurs de la restauration en crèche dans la mise en œuvre des Bonnes pratiques d'Hygiène en cuisine et biberonnerie.

Crèche Attitude considère que le métier de responsable de crèche engage ce dernier à considérer comme primordiale la protection de la santé humaine, il en fait un projet en soi. Pour cela, le responsable d'établissement doit connaître, maîtriser, actualiser et évaluer les Bonnes Pratiques d'Hygiène en restauration collective au sein de son établissement, ainsi offrir aux enfants et leurs familles un service de qualité.

Le PMS est un document propre à l'établissement.

Il a pour objet de décrire les mesures prises au sein de l'établissement pour assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire des productions.

Il comprend les éléments nécessaires à la mise en place et les preuves de l'application :
Des bonnes pratiques d'hygiène [BPH]
Du respect des normes HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point =Analyse des Dangers Points Critiques pour leur Maîtrise)
De la gestion des produits non conformes (exemple : procédure de retrait d'un produit …)
De la mise en place d'un système de traçabilité

Le PMS est un outil permettant d'atteindre les objectifs de sécurité sanitaire des aliments fixés par la réglementation, notamment celle dite du "Paquet hygiène".

Crèche Attitude a choisi un système qui implique chacun des acteurs avec des modalités de contrôle qui varient selon les fonctions. Ainsi, les différents contrôles et autocontrôles sont effectués soit par l'agent de cuisine, soit par le responsable d'établissement, soit par la coordinatrice ou soit par un laboratoire conseil.

Les éléments essentiels de la surveillance à mettre en place pour assurer la maîtrise des dangers sont :

- Vérification et/ou enregistrement des températures
- Vérification des temps (planning, temps de réalisation)
- Vérification visuelle
- Vérification documentaire
- Audits de fonctionnement
- Analyses bactériologiques

III. SECURITE DES LOCAUX

Crèche Attitude a déployé son Plan Particulier de Mise en Sureté au niveau national sur la période du 26 septembre au 30 novembre 2016. Le déploiement a regroupé plusieurs étapes de mise en place à savoir :
Etape 1 : La réflexion sur la mise en place opérationnelle du PPMS au sein de chaque structure. Elle consiste à identifier clairement, et, de manière partagée, les zones potentielles de mise à l'abri ainsi que le ou les points de rassemblement.
Etape 2 : la formation de l'équipe de la crèche aux protocoles de sécurité mis en place. Dans un second temps, une réunion d'information aux familles est organisée. Cette réunion a pour objectif de présenter les règles de sécurité et d'attirer l'attention des usagers sur leur propre rôle en matière de sécurité. L'information auprès des familles est renforcée par l'envoie d'une communication ciblée par mail.
Etape 3 : la réalisation d'un exercice entrainant l'application immédiate des procédures de mise à l'abri et / ou d'évacuation. Cet exercice fait l'objet d'une rédaction de rapport circonstancié puis d'un retour d'expérience partagé en équipe.
Etape 4 : la diffusion du PPMS de chaque structure auprès des instances : la préfecture de région et la municipalité d'implantation.

Le PPMS intègre également des outils d'accompagnement dédiés au responsable d'établissement, comme par exemple, la proposition d'une constitution pour un son sac d'urgence, un rappel des informations à communiquer à tous nouveaux salariés et usagers, des documents types de mise en œuvre opérationnels (courrier, procédure…).

Depuis le Multi-accueil, applique le plan particulier de mise en sureté (PPMS) et réalise annuellement 2 exercices pratiques dont 1 de confinement en situation réelle.

A. INTRUSION

Des boitiers de déclenchement d'alarme intrusion ont été posé sur la structure à chaque point d'accès. Ceux-ci sont reliés à la police de Saint Germain En Laye. Ainsi, en cas de déclenchement manuel d'un des dispositifs, la police est informée d'un danger potentiel pour la structure.

La sécurisation de l'accès est renforcée par la présence de deux digicodes avec visiophonie. Les codes sont changés chaque année.

Le protocole a été revu lors de la journée de réouverture du 24/08/20

B. INCENDIE

Un protocole d'évacuation en cas d'incendie a été mis en place, celui-ci a été validé lors de la commission de sécurité du 5 décembre 2016.

Le plan et les consignes de sécurité sont affichés au niveau des sorties de secours de la structure et le protocole est dans chaque section.

Un exercice d'évacuation a été fait le 12/02/2020.

Le personnel a été formé à la sécurité incendie le 08 octobre 2020

C. AUTRES (CONFINEMENT…)

Le plan de confinement est donné à tout nouveau salarié. Il a été revu en novembre 2019.

Des blocs permettant de déclencher le confinement ont été mis en place en novembre 2019. Le protocole a été revu lors de la journée de réouverture du 24/08/20

IV. REGISTRE DE SECURITE

Ce document propre à chaque établissement est entreposé dans le bureau du responsable d'établissement, lieu connu de tous et à disposition. Il est présenté à chaque prestataire mandaté à intervenir et à le compléter.

D. VERIFICATION DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES

La vérification annuelle a été effectuée par Qualiconsult le 22 septembre 2020

E. VERIFICATION DES EXTINCTEURS

La vérification annuelle a été effectuée par Eco-sécurité le 24 février 2020

F. VERIFICATION DES ALARMES INCENDIE

La vérification annuelle a été effectuée par Eco-sécurité le 24 février 2020

G. VERIFICATION DES MOYENS DE SECOURS

La vérification annuelle a été effectuée par Qualiconsult le 22 septembre 2020

V. CONTRATS D'ENTRETIENS ET DE MAINTENANCE

Listing des contrats en cours et des bureaux de contrôle :

- Qualiconsult pour le contrôle périodique des installations électrique et de l'aire de jeu (01 juillet 2020)
- Eco-sécurité pour le contrôle des moyens de secours incendie.
- Maintenance de la chaufferie, VMC et adoucisseur par Jado
- Maintenance de l'ascenseur par Thyssen Krups
- Maintenance de la porte cochère par Action Sécurité
- Plan de lutte contre les nuisibles assurés par Avipur
- Maintenance de la hotte d'aspiration par avipur
- Entretien des espaces verts, du mur végétal par Id Verde

VI. PREVENTION DES MALADIES PROFESSIONNELLES ET ACCIDENTS DU TRAVAIL

A. DUER : DOCUMENT UNIQUE EVALUATION DES RISQUES : MISE EN PLACE ET SUIVI

Ce document répond aux prescriptions définies dans le Décret n° 2001/1016 du 5 novembre 2001 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article L. 4121-3 du code du travail et modifiant le code du travail.

Depuis 2016, Crèche Attitude a créé un pôle gestion des risques dont les principales missions sont de :
Promouvoir la santé et de la sécurité,
Prévenir les risques aux personnes,

Pour prévenir les risques aux personnes, le pôle a mis en place plusieurs actions permettant dans un premier temps d'identifier les risques professionnels et dans un second temps de travailler sur la suppression de ces risques.

L'ensemble des responsables d'établissement sont formés à la méthodologie de l'Evaluation des Risques Professionnels. Les préventeurs santé sécurité du pôle ont accompagnés chaque responsable d'établissement dans l'identification des risques professionnels, l'écriture des DUER et l'analyse des accidents de travail. La crèche a donc retranscrit cette évaluation dans un plan d'action. Ce plan d'action est mis à jour à minima trimestriellement. Pour assurer une mise à jour conforme à la loi, le pôle a instauré un rituel de mise à jour annuel pour l'ensemble du réseau. Des contrôles inopinés sont réalisés sur site pour s'assurer de la bonne tenue des DUER et de l'avancement des mesures préventives.

Afin de limiter toujours plus les accidents de travail et assurer le bien-être des collaborateurs, des rituels santé sécurité sont mis en place comme la présentation à chaque début de réunion de minutes santé sécurité, il s'agit d'un moment dédié intégralement à la prévention des risques.

D'autres outils permettent également de s'assurer que la démarche de prévention est toujours active et dynamique comme des autocontrôles, la remontée de situation dangereuse et l'analyse des accidents de travail.

Le groupe affiche d'ailleurs une ambition forte de réduire de 50 % les accidents de travail. En effet le secteur de la petite enfance est malheureusement un métier dont les taux d'accidents ne cesse d'augmenter en touchant particulièrement les chutes de plain-pied et les Troubles musculosquelettique.

B. MEDECINE DU TRAVAIL

La médecine du travail agit dans le cadre de l'entreprise dans l'intérêt exclusif de la santé et la sécurité des travailleurs dont il assure la surveillance médicale. Son rôle est essentiellement préventif. Son indépendance est garantie dans l'ensemble des missions qui relèvent de ses attributions. C'est au responsable d'établissement d'assurer l'intervention de la médecine du travail au sein de son établissement.

Le médecin du travail est un conseiller pour le responsable de l'établissement.

Sa mission concerne notamment :
L'amélioration des conditions de vie et de travail dans l'établissement
L'hygiène générale de l'établissement
L'adaptation des postes, des techniques et des rythmes de travail à la physiologie humaine
La protection des salariés contre l'ensemble des nuisances
L'éducation sanitaire dans le cadre de l'établissement en rapport avec l'activité professionnelle.
L'hygiène des cuisines

Le médecin du travail est habilité à proposer des mesures individuelles telles que les mutations ou transformations de postes justifiées par des considérations tenant notamment compte de l'âge, à la résistance physique ou à l'état de santé des salariés.

Il est habilité à présenter des avis en ce qui concerne l'application de la législation sur l'emploi de travailleurs handicapés.

L'employeur doit prendre en considération des « propositions » et « avis » qui lui sont présentés et faire éventuellement connaître les motifs qui s'opposent à ce qu'il y soit donné suite.

Le médecin du travail établit et met à jour une fiche d'établissement sur laquelle sont consignés notamment les risques professionnels et les effectifs de salariés exposés à ces risques.

Cette fiche est transmise au Responsable d'établissement. Cette fiche est un document utile pour l'élaboration du document unique des risques.

Depuis le 2 juillet 2012, les règles sur les visites médicales du travail ont changé, voici les nouveautés :
La visite d'embauche n'est plus obligatoire si le futur collaborateur peut fournir sa feuille d'aptitude de moins de 24 mois, s'il a déjà travaillé chez nous, et de moins de 12 mois, s'il a travaillé sur le même poste ailleurs.

La visite de reprise pour maladie non professionnelle se fait après un arrêt de travail de 30 jours (au lieu de 21 jours auparavant)
La visite de reprise pour accident de travail se fait après un arrêt de travail de 30 jours (au lieu de 8 jours auparavant)
La visite annuelle aura lieu entre 12 et 24 mois selon les disponibilités du médecin

C'est Ostra qui est notre prestataire. Nous correspondons par mail avec leur secrétariat pour la prise des rendez-vous et l'envoie des convocations.

C. MATERIEL ERGONOMIQUE

La démarche ergonomique permet d'améliorer la qualité de vie au travail, d'ajuster l'organisation et l'environnement de travail à la personne qui travaille. Elle a pour objectifs d'apporter des solutions pratiques et concrètes à des problèmes : réduire les contraintes et efforts physiologiques, optimiser les positions et postures de travail, améliorer l'environnement de travail, construire une communication stable et pérenne au sein de l'entreprise

Par ses actions sur les conditions de travail, sa prise en compte des normes existante, l'ergonomie participe à la sécurité du personnel. De plus, elle répond à l'obligation de prévention des risques professionnels tels que TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) et stress.

Le pôle gestion des risques réunie trimestriellement des Comités QHSE. Ces comités regroupent la direction immobilière, achat ainsi que les préventeurs santé sécurité. Un travail d'amélioration des listes d'équipements des crèches est alors mené et le comité propose également les nouveaux référencements d'équipements sélectionnées aux crèches existantes. En 2019 plus de 18 référencements ont été ajoutés. Une dotation minimum est fortement recommandée par le pôle au regard de l'amélioration des conditions de confort de nos collaborateurs, cette dotation prend en compte les différentes pédagogies appliquées au sein des établissements et répond ainsi à une posture au sol comme à une posture plus haute.

Nous disposons sur place d'éléments ergonomiques tels que : des assises à taille adulte, un mobilier adapté sur lequel s'appuyer pour les écrits dans chaque groupe d'enfants, des tabourets à roulettes dans la salle repas, un fauteuil d'allaitement dans le groupe des bébés, des escaliers aux plans de changes des moyens/grands. Notre lingerie est aménagée afin de réduire les sollicitations. Nous avons également des paniers à linge à roulette et à hauteur d'homme, afin d'éviter le port de charge.

VII. ASSURANCES

ENTREPRISE

ATTESTATION D'ASSURANCE DOMMAGES AUX BIENS

Nous soussignés, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 LE MANS CEDEX 9, certifions assurer par l'intermédiaire du Cabinet VERLINGUE – 12 rue de Kerogan – 29335 QUIMPER Cédex, la Société ci-après :

CRECHE ATTITUDE
19-21 Rue du Dôme
92100 Boulogne Billancourt

☒ pour son propre compte ☒ pour le compte de la Société CRECHE DE FRANCE

☐ pour le compte de qui il appartiendra *(cocher la ou les cases concernées)*

au titre d'un contrat Dommages aux biens n° 141779898,

qui garantit les biens ci-après définis : **tableau en annexe 01 ci-joint.**

EVENEMENTS, RESPONSABILITES ET PERTES FINANCIERES GARANTIS :
(cocher les cases correspondant aux garanties souscrites)

- ☒ Incendie, chute de la foudre, explosions
- ☒ Risques électriques
- ☒ Choc d'un véhicule terrestre
- ☒ Chute d'objets aériens et ondes de choc
- ☒ Fumées, vapeurs, émanations
- ☒ Tempête, grêle et neige
- ☒ Dégâts des eaux, gel
- ☒ Vandalisme, émeutes, mouvements populaires
- ☒ Attentats et actes de terrorisme
- ☒ Tous risques matériels informatiques et assimilés
- ☒ Bris de machines
- ☒ Vol et détériorations immobilières
- ☒ Bris de glaces
- ☒ Pertes de produits en chambre(s) sous température dirigée
- ☒ Coulage ou perte de liquides
- ☒ Catastrophes naturelles
- ☒ Autres événements non dénommés
- ☒ Responsabilités locatives (mobilier, immobilier)
- ☒ Recours des voisins et des tiers
- ☒ Frais et pertes divers
- ☒ Pertes d'exploitation et/ou Frais supplémentaires d'exploitation
- ☒ Valeur vénale du fonds de commerce
- ☐ Autres garanties (à compléter le cas échéant)

La présente attestation est valable **pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020.**

Elle est délivrée pour valoir ce que de droit et n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de l'assureur.

Elle ne peut engager MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD en dehors des clauses et conditions du contrat auxquelles elle se réfère et n'est valable que sous réserve d'encaissement des primes dues.

Fait à Neuilly sur Seine, le 06 février 2020

Pour l'assureur,

MMA IARD SA
Capital de 537 052 368 euros - RCS Le Mans 440 048 882
14 bd M. et A. Oyon - 72030 LE MANS CEDEX 9

MMA IARD Assurances Mutuelles Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le Code des Assurances

VIII. CONCLUSION

Cette année 2020 aura été pour nous une année particulière avec la pandémie qui a touché la France.

Outre les protocoles sanitaires renforcés, cette situation inédite nous a fait repenser nos pratiques et notre lien avec les familles. Nous avons développé de nouveaux outils pour maintenir le lien avec les familles pendant le confinement et être proches d'eux.

Nous avons également axé nos pratiques en renforçant l'hygiène et la sécurité au quotidien. Tout en proposant différentes activités aux enfants afin de leur permettre d'évoluer dans un environnement sécurisant.

L'équipe a fait le choix de poursuivre l'accueil d'un petit garçon en situation de handicap pour la 4ème année, et s'est beaucoup investie dans cette prise en charge.

MARCHES D'APPROVISIONNEMENT DE SAINT-GERMAIN-en-LAYE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

EXERCICE 2020

LOMBARD & GUERIN
GESTION

Société par actions simplifiée Lombard et Guérin Gestion
16 avenue des Châteaupieds – 92500 RUEIL-MALMAISON
Tél. : 01.47.45.92.94 - E-mail : ghislain.poissonnier@lombard-et-guerin.com
www.lombard-et-guerin.com

PREAMBULE

CE RAPPORT ANNUEL CONTIENT DES DONNEES ET INFORMATIONS ECONOMIQUES ET FINANCIERES AINSI QUE DES STRATEGIES COMMERCIALES OU INDUSTRIELLES QUI SONT PROTEGEES.

EN CONSEQUENCE, IL N'EST PAS COMMUNICABLE AUX TIERS EN L'ETAT (ART L 311-6 DU CODE DES RELATIONS ENTRE LE PUBLIC ET L'ADMINISTRATION).

TOUTE TRANSMISSION DE CE DOCUMENT DEVRA PREALABLEMENT ETRE SOUMISE A LA SOCIETE LOMBARD ET GUERIN GESTION AFIN QUE LES ELEMENTS PROTEGES SOIENT OCCULTES.

I – RAPPORT TECHNIQUE ET FINANCIER

1) PRESENTATION DE LA METHODE

En application de la loi Mazeaud du 8 février 1995, la SOCIETE LOMBARD & GUERIN présente, pour chaque contrat de gestion déléguée, un rapport comprenant les comptes de l'exercice. Ces derniers retracent l'ensemble des opérations afférentes à la mise en œuvre de la délégation du service public.

Le format de compte présenté s'appuie sur des notions universelles de gestion et d'usage classique dans les sociétés mettant en œuvre une comptabilité analytique, avec une adaptation à notre activité, à nos structures et à notre organisation. Il offre une vision synthétique et précise du contrat, tout en laissant suffisamment de place au détail.

Les données transmises sont, à tout moment, justifiables par notre système comptable et analytique.

2) PRESENTATION DES PRODUITS DE DROITS DE PLACE

- Les tarifs 2020 ont été validés par le Conseil Municipal de décembre 2019.
- La variation des droits de place perçus au cours de l'exercice 2020, clos au 30 septembre, s'établit de la façon suivante :

  - sur le marché du Centre :

    abonnés : 153 593 € (2020) 211 336 € (2019)
    casuels : 35 857 € (2020) 72 620 € (2019)

    Le total des droits de place pour le marché du Centre s'élève donc à 231 877 € en 2020.

  - sur le marché Frahier :

    abonnés : 3 591 € (2020) 6 024 € (2019)
    casuels : 335 € (2020) 499 € (2018)

    Le total des droits de place pour le marché Frahier s'élève donc à 4 640 € en 2020.

  - sur le marché des Rotondes :

    abonnés : 0 € (2020)
    casuels : 5 238 € (2020) 5 052 € (2019)

Le total des droits de place pour le marché des Rotondes s'élève donc à 6 102 € en 2020.

- L'évolution des recettes des comptes de publicité est (hors Avoirs COVID) de :

pour les abonnés du Centre	17 949 €	(2020)
pour les abonnés de Frahier	0 €	(2020)
pour les abonnés des Rotondes	0 €	(2020)
pour les casuels du Centre	7 118 €	(2020)
pour les casuels de Frahier	0 €	(2020)
pour les casuels des Rotondes	0 €	(2020)

Soit un montant de 25 067 € au titre de l'année 2020.

- La participation publicitaire des commerçants s'établit comme suit :

Centre abonné : 3.10 H.T. €
Centre volant : 3.06 H.T. €

- Les autres recettes sont constituées de :

La récupération de la taxe sur les déchets pour 66 605 €
Les recettes des Supersoldes / Brocante : 0 €
Les recettes de la redevance charges directes ville : 15 765 €

- Le total des recettes s'élève en 2020 à 297 325 €.

3) PRESENTATION DES CHARGES D'EXPLOITATION

Les Charges s'élèvent à 353 452 € pour l'exercice 2020 (clos au 30 septembre) :

- la redevance portée sur les comptes représente un montant de 42 281 €.

- Le poste Entretien et réparation, petit matériel, location matériel concerne l'achat des sacs poubelles distribués aux commerçants ainsi que le remplacement du matériel de couverture.

- Le poste EDF, eaux, gasoil, essence : 1 080 €.

- L'entretien réparation concerne le camion et les remorques.

- Les dépenses de publicité reprennent les charges engagées par l'Association des commerçants du marché et les publicités pour les brocantes.

- Le poste Autres achats et charges externes comprend notamment la location du parking pour notre camion et la remorque.

- Coûts de personnel direct des marchés : 148 486 €.

- Le coût du personnel pour la direction opérationnelle est de 23 149 €.

- La dotation aux amortissements est de 2 107 €.

- Les provisions pour pertes exceptionnelles correspondent à des quittances de l'exercice en cours non réglées. La reprise sur provisions correspond à des quittances récupérées de l'exercice précédent.

- Assurances, ce poste est de 7 104 €.

- Les frais généraux et autres coûts répartis sont à 40 307 €.

Les frais généraux affectés à Saint-Germain-en-Laye sont de 40 705 €.
Ils correspondent pour 23 149 € aux frais de personnel du siège (Direction générale, services administratifs, financiers et comptables, quote-part des Directeurs opérationnels et assistantes non affectées aux contrats gérés (appels d'offres, tâches générales.)

Et pour 17 556 € aux frais généraux divers.

Loyer, entretien et charges afférents aux locaux du siège.
Frais de fonctionnement bureautique (informatique, téléphonie, copieur, affranchissement...) matériels abonnements et consommables...
Honoraires expertise comptable et commissariat aux comptes, consultations juridiques....
Prospection, déplacement mission et réception.

Les montants sont répartis pour moitié au prorata du CA des contrats et pour moitié au prorata de la valeur ajoutée des contrats présentant une valeur ajoutée positive.

4) RESULTATS DE L'ACTIVITE ET INTERESSEMENT DE LA VILLE

L'établissement des produits et des charges fait apparaître un :

- Résultat de – 59 405 € pour l'activité

Résultats des précédents exercices :

2008 : - 11 047 €
2009 : + 2 100 €
2010 : - 4 666 €.
2011 : - 361 €
2012 : + 6 601 €
2013 : +8 600 €
2014 : -598.45€
2015 : + 2442 €
2016 : - 64 056 €
2017 : - 51 571 €
2018 : - 48 798 €
2019 : - 53,003 €

5) PATRIMOINE MIS A DISPOSITION DU SERVICE DELEGUE

La Ville met à la disposition du délégataire un périmètre concédé qui comprend :

Pour le marché du Centre :

La place du Marché Neuf le mardi et le vendredi. Ce périmètre est élargi au côté gauche de la rue de Poissy, de la rue de la Procession à la rue des Louviers, les dimanches.

Pour le Marché Frahier :

Une emprise de plein air est disponible à côté de la gare de la Grande Ceinture.

Pour le Marché des Rotondes :

La place des Rotondes le vendredi soir. Ce périmètre comprend la place des Rotondes, l'emprise sous le pont SNCF et le long de la bibliothèque George Sand.

6) BIENS ET IMMOBILISATIONS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION DU SERVICE DELEGUE

*** Alimentation électrique** :

L'abonnement est souscrit par la Ville pour l'alimentation générale du marché du centre et du marché Frahier.

Les abonnés des marchés bénéficient d'un réseau de prises électriques.

Chaque commerçant alimentaire peut ainsi éclairer et réfrigérer ses produits.

*** Alimentation en eau :**

Le raccordement des marchés est mis en œuvre par la Ville.
Le nombre de points d'eau est en nombre suffisant.

*** Local sanitaire :**

Pour le marché du Centre, les commerçants peuvent utiliser les toilettes du parking de la place du marché.

Pour le marché Frahier, les commerçants ont la jouissance des toilettes aménagées dans la Halle.

*** Local à déchets:**

Les déchets étant évacués à l'issue de chaque séance de marché, aucun local n'a été prévu pour les stocker.

Pour le marché Frahier les conteneurs sont stockés dans un local à part.

*** Matériel de nettoyage :**

Pour le marché du Centre, le nettoyage est à la charge de la ville.

Le délégataire a la responsabilité du nettoyage du marché Frahier.
Le nettoyage est assuré par l'utilisation de tuyaux équipés, de matériel de balayage, le tout, fourni par le délégataire.

*** Equipement de couverture mobile**

La couverture mobile est composée des éléments suivants :

- *Piquets aluminium réf NFQ-5051 en 5086 H194*
  Les pièces de fonderie d'aluminium, pieds de piquet notamment sont en alliage AS7GY33. Pièces moulées en coquille métallique trempée et revenue,

- *Poteaux verticaux hauteur 2,07m et diamètre 40 mm,*

- *Barres horizontales, longueur 1,75, diamètre 33mm pourvues aux extrémités de système d'accrochage et de fixation dans les douilles au sol.*

- *Pannes d'aluminium longueur 4m,3m ou 2m selon le plan d'ancrage, section 7cm/3,75cm*

- *Bâches de couleur unie (référence EDSALAC 610 SL ou similaire) renforcées par des lattes de bois, longueur 3m ou 4 m, largeur 2,50m.*

7) ETAT DU PROGRAMME CONTRACTUEL D'INVESTISSEMENT

-

8) INVENTAIRES DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE

Matériel de nettoyage : 1 rotobrosse, petit matériel de nettoyage (balais, pelles etc.).

Matériel de transport : 1 Camion tracteur
2 remorques

Avec la nouvelle délégation il a été recensé contractuellement le matériel laissé à la Ville :

DOSSIER DE CONSULTATION - EXPLOITATION DES MARCHES FORAINS

LISTE DU MATERIEL MIS A DISPOSITION PAR LA VILLE

Matériels	Utilisé	Stock secours
Grands piquets	219	6
Petits piquets	219	2
Pannes de 4 m	314	6
Pannes de 3 m (allée centrale)	44	4
Pannes de 2 m	28	4
Bâches de 3,17 x 4,2 m	153	4
Bâches de 3,17 x 2,2 m	14	2
Bâches de 3,2 x 2,7 m	22	3

9) EFFECTIFS MIS A LA DISPOSITION DE LA DELEGATION

- Nombre d'agents de montage, de démontage pour le marché du Centre 6

- Nombre d'agent pour la mise en place et le nettoyage pour le marché Frahier : 1

- Nombre de régisseurs :

  - monsieur ISLER Franck, régisseur du marché du Centre et du marché Frahier.
  - Monsieur VEZINAT Michel, régisseur du marché des Rotondes.

- Un siège social et notamment un directeur détaché. L'ensemble assure le contrôle des opérations, l'interface avec la Ville, la tenue comptable et financière du contrat.

II – ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

1) OBJET DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

Exploitation du marché du Centre

Le délégataire contrôle le placement des commerçants, perçoit les droits de place et procède au recrutement des commerçants.

Il perçoit et reverse la taxe de DBIC.

Il sert à la Ville une redevance annuelle versée chaque mois.

Il assure en outre le montage et le démontage des structures mobiles de couverture.

Exploitation du marché Frahier

Le délégataire contrôle le placement des commerçants, perçoit les droits de place et procède au recrutement des commerçants.

Il perçoit et reverse la taxe de DBIC.

Il prend en charge le nettoyage du marché à l'issue de chaque tenue.

Il assure l'ouverture et la fermeture de la halle, assure notamment la mise en place et le retrait des éléments de sécurité, l'ouverture et la fermeture des alimentations d'eau et d'électricité.

Le délégataire a la charge de l'entretien et des réparations courantes.

Exploitation du marché des Rotondes

Le délégataire contrôle le placement des commerçants, perçoit les droits de place et procède au recrutement des commerçants.

Il perçoit et reverse la taxe de DBIC.

Il sert à la Ville une redevance annuelle versée chaque mois.

Il assure en outre le montage et le démontage des structures mobiles de couverture.

Il prend en charge le nettoyage du marché à l'issue de chaque tenue.

2) ACTIVITÉ DU SERVICE DELÉGUÉ

Marché du Centre

Le nombre de jours de marchés mis en œuvre au cours de l'année

- tous les mardis, vendredis et dimanches

Horaires des marchés en matinée :

Ouverture au public :	8h30 à 13h00 mardi et vendredi 8h30 à 13h30 dimanche
Ouverture aux commerçants :	jusqu'à 14h00 mardi et vendredi jusqu'à 14h30 dimanche

Marché du Frahier

Le nombre de jours de marchés mis en œuvre au cours de l'année

- tous les mercredis et samedis

Horaires des marchés en matinée :

Ouverture au public :	8h 30 à 13h 00 le mercredi 8h 30 à13h 15 le samedi
Ouverture aux commerçants :	jusqu'à 14h00

Marché Place des Rotondes

Le nombre de jours de marchés mis en œuvre au cours de l'année

- tous les vendredis en après-midi

Horaires du marché :

Ouverture au public :	15h30 à 20h00
Ouverture aux commerçants :	jusqu'à 21h

3) FREQUENTATION DES COMMERCANTS

Marché du Centre : Volants : 7 à 63

Fréquentation moyenne des volants :

36,29 / marché en 2008
35,55 / marché en 2009
38,87 / marché en 2010
40,05 / marché en 2011
38,56 / marché en 2012
40,60 / marché en 2013
40,00 / marché en 2014
37.90 / marché en 2015
32,96 / marché en 2016
32,25 / marché en 2017
29,50 / marché en 2018
30,00 / marché en 2019
24,03 / marché en 2020

Les moyennes de fréquentation selon les jours s'établissent de la manière suivante :

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Mardi	33,4	30,66	31,77	27,48	22,34	23,19	16,1	16,8	12,97
Vendredi	32,51	34,19	32,37	31,36	25,27	24,83	23,2	24,2	19,44
Dimanche	50,28	56,9	54,73	52,41	51,32	48,65	49,2	50,4	38,76

Marché Frahier : Volants : 0 à 4

Fréquentation moyenne des volants :

1,20 / marché en 2011
1,45 / marché en 2012
0,82 / marché en 2013
1,59 / marché en 2014
2,12 / marché en 2015
1,38 / marché en 2016
2,02 / marché en 2017
1,20 / marché en 2018
1,70 / marché en 2019
1,74 / marché en 2020

Marché Rotondes : Volants : 3 à 11

Fréquentation moyenne des volants :

13,95 / marché en 2016
10,00 / marché en 2018
7,12 / marché en 2020
11,78 / marché en 2017
8,90 / marché en 2019

4) CONSULTATION DES USAGERS

Les commissions de marché se sont tenues les :

- 6 juillet 2020

Elles ont eu pour objet les démissions, les demandes d'abonnement des commerçants et le traitement des questions diverses des utilisateurs du marché.

5) CONTENTIEUX AVEC LES USAGERS OU DES TIERS

Plusieurs commerçants ont fait l'objet de rappels oraux ou écrits au règlement du marché.

6) ANIMATIONS ORGANISEES

Il n'a pas été organisée de manifestations durant cette période de crise sanitaire.

7) ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

- Fermeture administrative des marchés.

ANNEXES

- Comptes de résultat de l'exercice accompagnés des produits établis par marché, avec le comparatif par rapport à l'exercice antérieur.
- Liste des commerçants abonnés par marché (Centre / Frahier).
- Fréquentation des commerçants volants (Centre / Frahier / Les Rotondes)
- Tarifs en 2020

* *
*

LOMBARD & GUERIN
GESTION

SGER	2 019	2 020	Ecart	%
ABONNES			0	
RED SP			0	
divers 15,3%			0	
divers 20%			0	
PUB ABONNES		-12 179	-12 179	
REF EDF			0	
Cut-off SGER			**0**	
ABONNES	211 336	153 593	-57 743	-27,3%
CASUELS	72 620	35 857	-36 763	-50,6%
RED SP	26 452	17 361	-9 091	-34,4%
PUB ABONNES	23 760	17 949	-5 811	-24,5%
PUB CASUELS	14 148	7 118	-7 030	-49,7%
REF EDF				
Centre SGERCE	**348 316**	**231 877**	**-116 439**	**-33,4%**
Divers 14,5%			**0**	
CENTRE SGERDI			**0**	
ABONNES	6 024	3 591	-2 434	-40,4%
CASUELS	499	335	-164	-32,8%
RED SP	809	483	-327	-40,4%
PUB ABONNES	220	199	-21	-9,5%
PUB CASUELS	17	33	16	94,1%
REF EDF				
Centre SGERGR	**7 569**	**4 640**	**-2 929**	**-38,7%**
CASUELS	5 052	5 238	185	3,7%
RED SP	965	503	-462	-47,8%
PUB CASUELS	401	362	-39	-9,7%
REF EDF			0	
Centre SGERRO	**6 418**	**6 102**	**-315**	**-4,9%**
			0	
Brocante	6 484	1 120	-5 364	-82,7%
Avoirs Abonnements		-29 603	-29 603	
Avoirs publicité		-3 413	-3 413	
Avoirs red sp		-2 423	-2 423	
DIVERS	120 097	101 203	-18 894	-15,7%
Centre SGERZZ	**126 581**	**66 884**	**-59 697**	**-47,2%**
Ville SGER	**488 884**	**297 325**	**-191 559**	**-39,2%**

LOMBARD & GUERIN
GESTION

COMPTE DE RESULTAT 2020 (en €)	Saint-Germain-en-Laye			
	déc-19	déc-20	Evolution	% évolution
CA marchés	323 757	216 960	-106 798	-33%
CA publicité marchés (cut off)		-12 179	-12 179	-
CA publicité marchés	38 546	25 660	-12 885	-33%
CA EDF refacturé marchés				-
Total CA marchés	***362 303***	***230 441***	***-131 862***	-36%
Avoirs COVID 19		-35 439	-35 439	-
CA autres	126 581	102 323	-24 258	-19%
TOTAL PRODUCTION	**488 884**	**297 325**	**-191 559**	-39%
				-
Redevance	78 427	42 281	-36 146	-46%
Achats matières et approvisionnement				-
Enlèvement et traitement des ordures	118 145	66 605	-51 540	-44%
EDF, Eau, Gasoil, Essence	3 226	1 080	-2 146	-67%
Entretien et réparation, petit matériel, location matériel	1 782	2 633	851	48%
Publicité	38 546	15 239	-23 307	-60%
Autres achats et charges externes	9 897	1 863	-8 034	-81%
Coût de personnel direct des marchés	203 956	148 486	-55 470	-27%
Coûts de personnel direction opérationnelle des marchés	29 196	23 149	-6 047	-21%
Dotation aux amortissements	2 882	2 107	-776	-27%
Dotations aux provisions, pertes et profits				-
Plus ou moins-values de cession				-
Provisions, pp exceptionnelles et hors exploitation	70	0	-70	-100%
Taxes	2 190	2 880	690	31%
Assurances	8 673	7 104	-1 569	-18%
Frais généraux et autres coûts répartis	44 896	40 705	-4 192	-9%
Charges financières sur emprunts et capitaux mis en œuvre				-
Impôts				-
TOTAL CHARGES	**541 888**	**354 132**	-187 756	-35%
				-
RESULTAT DE LA GESTION DES MARCHES	**-53 003**	**-56 807**	-3 803	7%

ANIMATION COMMERCIALE

OBJET	PRESTATIONS	TARIFS 2019	TARIFS 2020	VARIATION	OBSERVATIONS
Marché central	**ABONNES ZONE 1 (Premium)**				
	- Le mètre linéaire avec couverture	2,25 €	2,29 €	2%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	1,32 €	1,34 €	2%	
	- L'angle avec couverture	4,24 €	4,33 €	2%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	2,47 €	2,52 €	2%	
	- Le mètre linéaire sans couverture	1,21 €	1,24 €	2%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	0,70 €	0,71 €	2%	
	- L'angle sans couverture	2,41 €	2,46 €	2%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	1,41 €	1,43 €	2%	
	- Charges directes Ville (forfait par marché)	2,10 €	2,15 €	2%	
	- Animation (forfait par marché)	3,04 €	3,10 €	2%	
	ABONNES ZONE 2 (Simple)				
	- Le mètre linéaire avec couverture	2,15 €	2,19 €	2%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	1,24 €	1,27 €	2%	
	- L'angle avec couverture	4,05 €	4,13 €	2%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	2,36 €	2,41 €	2%	
	- Le mètre linéaire sans couverture	1,16 €	1,19 €	2%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	0,68 €	0,69 €	2%	
	- L'angle sans couverture	2,28 €	2,32 €	2%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	1,33 €	1,35 €	2%	
	- Charges directes Ville (forfait par marché)	2,10 €	2,15 €	2%	
	- Animation (forfait par marché)	3,04 €	3,10 €	2%	
	COMMERCANTS OCCASIONELS				
	Le mètre linéaire avec couverture :				
	- Mardi	2,27 €	2,32 €	2%	
	- Vendredi	3,54 €	3,61 €	2%	
	- Dimanche	3,74 €	3,82 €	2%	
	L'angle avec couverture :				
	- Mardi	1,84 €	1,88 €	2%	
	- Vendredi	1,99 €	2,03 €	2%	
	- Dimanche	2,12 €	2,16 €	2%	
	Le mètre linéaire sans couverture :				
	- Mardi	2,11 €	2,15 €	2%	
	- Vendredi	2,38 €	2,43 €	2%	
	- Dimanche	2,51 €	2,56 €	2%	
	L'angle sans couverture :				
	- Mardi	0,54 €	0,55 €	2%	
	- Vendredi	0,58 €	0,59 €	2%	
	- Dimanche	0,63 €	0,64 €	2%	

ANIMATION COMMERCIALE

OBJET	PRESTATIONS	TARIFS 2019	TARIFS 2020	VARIATION	OBSERVATIONS
Marché central (suite)	- Charges directes Ville (forfait par marché)	2,08 €	2,12 €	2%	
	- Animation (forfait par marché)	3,00 €	3,06 €	2%	
	- Brocante Marché Centrale / le mètre linéaire	15,04 €	15,34 €	2%	
Marché Christiane Frahier	**PLACE CHRISTIANE FRAHIER (rue Franklin)**				
	Abonnés :				
	- Le mètre linéaire avec couverture	1,89 €	1,89 €	0%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	1,10 €	1,10 €	0%	
	- L'angle	0,46 €	0,46 €	0%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	0,26 €	0,26 €	0%	
	- Charges directes Ville (forfait par marché)	2,08 €	2,08 €	0%	
	- Animation (forfait par marché)	1,00 €	1,00 €		
	COMMERCANTS OCCASIONELS				
	- Le mètre linéaire avec couverture	2,12 €	2,12 €	0%	
	- L'angle	0,46 €	0,46 €	0%	
	- Charges directes Ville (forfait par marché)	2,08 €	2,08 €	0%	
	- Animation (forfait par marché)	1,00 €	1,00 €	0%	
Marché des Rotondes	**PLACE DES ROTONDES**				
	Abonnés et commerçants occasionnels :				
	- Le mètre linéaire avec couverture	2,04 €	2,04 €	0%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	1,19 €	1,19 €	0%	
	- Le mètre linéaire sans couverture	1,22 €	1,22 €	0%	
	- Tarif producteur / oestréiculteur	0,71 €	0,71 €	0%	
	- Charges directes Ville (forfait par marché)	2,08 €	2,08 €	0%	
	- Animation (forfait par marché)	1,50 €	1,50 €	0%	
Marché Territoire de Fourqueux	**MARCHE FORAIN**				
	- Emplacement (mètre linéaire)	1,28 €	1,31 €	2%	
	- Emplacement pour commerçants réguliers hebdomadaires	1,08 €	1,10 €	2%	
Brocante Annuelle	- Saint-Germanois (l'emplacement)	17,70 €	20,00 €	13%	
	- Non Saint-Germanois (l'emplacement)	40,00 €	40,00 €	0%	**Stand de 3M**
	- Professionnels (l'emplacement)	103,00 €	105,00 €	2%	

ST-GERMAIN-en-LAYE
Centre

Liste des commerçants abonnés
au 30/09/2020

LOMBARD & GUERIN
GESTION

Nom	Activité	Mètrage	Date d'entrée	Date de sortie
AIT AMI Hamou	Confection diverse	2		
BAADJ SAHID	Traiteur oriental	4		
BACQUET Françoise	Poissonnier	2		
BEHAR Marjorie	Confection diverse	0,5		
BELLAND Claudine	Bazar, Droguerie	2		
BEN KEMOUN Jeffrey	Produits italiens	2		
BESSON-MOREAU Steve	Artisanat	2 M		
BOUDHAOUIA Fahim	Fruits et Légumes	2		
BOULAY Didier	B.O.F.	2		
BOUTIN Laetitia	Poissonnier	1		
BRETON Anne-Marie	Plantes	1		
BROUSSE Fabrice	Producteur de fruits	1		
CARCAULT MICHAEL	Fruits et légumes secs	2		
CHAZELAS Laurence	Fruits et Légumes	2		
CHIRA Marie-Louise	Vêtements enfants	1		
COURNOT PIERRE	Volailler	1		
GINDRE LOIC	Prod de légumes et des volailles	2		
GOULEY Xavier	Fleuriste	2		
GOURY Yannick	Poissonnier	1		
GUEHENNEC Jean-Claude	Fruits et Légumes	1		
HUE Laurent	Charcutier	10		
JALBERT Christiane	Fleuriste, fleurs artificielles	2		
KAROUIA et BEN SLIMAN	Fruits et Légumes	12		27/01/2020
KRAYEM Elie	Traiteur	6,5		
KTARI Migaou - DINA PRIMEUR	Fruits et Légumes	12		
LAUGERAY Denis	Pains Bio (sans gluten)	1		
LOMBARDO Véronique	Confection mixte	1		
LOULIDI ORLANDO	Traiteur asiatique	4	28/01/2020	
LUNA Angelito	B.O.F.	1		
MAGNANTE Tony	Fruits et Légumes	2		
MARGEOT Bruno	Produits fermiers	2		
MARIE Stéphane	Café, Thé, Buvette, Glaces, Crêpes, beignets	1		
MENARD Christophe	Champignons	1		
MONTCOFFE Yann	Boucher Boeuf Veau Mouton	1		
PAQUELET Nicolas	Fruits et légumes	2		
PENAUD Elodie	Epicerie	6		
PEREIRA Fernando	Fruits et Légumes	10		10/08/2020
PEREIRA Manuel D	Journaux, Livres, Papeterie	1		
PERTOKA Claude	Volailler	1		
PICHET Thierry	Ostréiculteur, conchyliculteur	6		10/08/2020
POTTIER Jean Luc	Prod de légumes et herbes aromatiques	1		
QUENTIN Brigitte	Charcutier fabricant	1		
REBOUH Abdennour	Poissonnier	12		
ROZANES Gérard	Confection mixte	1,5		
SAVIGNAC Arnaud	Fruits et Légumes	2		
SAVIGNAC Fabien	Fruits et Légumes BIO	2		
SEFERIAN Annie	Fruits et Légumes	1		

ST-GERMAIN-en-LAYE
Centre

Liste des commerçants abonnés
au 30/09/2020

LOMBARD & GUERIN
GESTION

SOULIER Philippe	Fruits et Légumes	13		
TO TOHI MINH D	Traiteur asiatique	4	08/09/2020	
TROCHARD Fabrice	Tripier	6		
VARLET Daniel	Charcutier fabricant	1		
VIGNOLLE Alexandre	Fruits et Légumes	1		
YOUNES Kamel	Fruits et légumes	10		
YOUNES Mounir	Fruits et Légumes	15		

ST-GERMAIN-en-LAYE
Frahier

Liste des commerçants abonnés
au 30/09/2020

LOMBARD & GUERIN
GESTION

Nom	Activité	Mètrage	Date d'entrée	Date de sortie
BOULAY Didier	B.O.F.	8		
FONTENAY Claire	Ostreiculteur, conchyliculteur	4		
GINDRE LOIC		10		
KAROUIA e BEN SLIMAN	Fruits et Légumes	12		28/01/2020
PERTOKA Claude	Volailler, rôtisseur	9		
YOUNES Kamel		12	01/01/2020	

ST-GERMAIN-en-LAYE
Centre

Fréquentation des volants
Exercice 2020

LOMBARD & GUERIN
GESTION

Date	Volants
vendredi 3 janvier 2020	7
dimanche 5 janvier 2020	55
mardi 7 janvier 2020	14
vendredi 10 janvier 2020	23
dimanche 12 janvier 2020	54
mardi 14 janvier 2020	7
vendredi 17 janvier 2020	41
dimanche 19 janvier 2020	63
mardi 21 janvier 2020	14
vendredi 24 janvier 2020	24
dimanche 26 janvier 2020	57
mardi 28 janvier 2020	7
vendredi 31 janvier 2020	20
dimanche 2 février 2020	44
mardi 4 février 2020	12
vendredi 7 février 2020	26
dimanche 9 février 2020	27
mardi 11 février 2020	8
vendredi 14 février 2020	28
dimanche 16 février 2020	33
mardi 18 février 2020	20
vendredi 21 février 2020	31
dimanche 23 février 2020	49
mardi 25 février 2020	14
vendredi 28 février 2020	22
dimanche 1 mars 2020	30
mardi 3 mars 2020	17
vendredi 6 mars 2020	20
dimanche 8 mars 2020	42
mardi 10 mars 2020	9
vendredi 13 mars 2020	22
dimanche 15 mars 2020	36
mardi 17 mars 2020	1
vendredi 20 mars 2020	0
dimanche 22 mars 2020	2
dimanche 3 mai 2020	15
vendredi 8 mai 2020	26
dimanche 10 mai 2020	21
mardi 12 mai 2020	0
dimanche 17 mai 2020	2
mardi 19 mai 2020	2
vendredi 22 mai 2020	1
dimanche 24 mai 2020	24

mardi 26 mai 2020	0
vendredi 29 mai 2020	0
dimanche 31 mai 2020	23
mardi 2 juin 2020	17
vendredi 5 juin 2020	19
dimanche 7 juin 2020	53
mardi 9 juin 2020	20
vendredi 12 juin 2020	9
dimanche 14 juin 2020	52
mardi 16 juin 2020	19
vendredi 19 juin 2020	24
dimanche 21 juin 2020	58
mardi 23 juin 2020	18
vendredi 26 juin 2020	24
dimanche 28 juin 2020	48
mardi 30 juin 2020	19
vendredi 3 juillet 2020	26
dimanche 5 juillet 2020	56
mardi 7 juillet 2020	18
vendredi 10 juillet 2020	27
dimanche 12 juillet 2020	58
mardi 14 juillet 2020	23
vendredi 17 juillet 2020	23
dimanche 19 juillet 2020	48
mardi 21 juillet 2020	19
vendredi 24 juillet 2020	23
dimanche 26 juillet 2020	41
mardi 28 juillet 2020	16
vendredi 31 juillet 2020	13
dimanche 2 août 2020	39
mardi 4 août 2020	12
vendredi 7 août 2020	15
dimanche 9 août 2020	28
mardi 11 août 2020	9
vendredi 14 août 2020	11
dimanche 16 août 2020	24
mardi 18 août 2020	9
vendredi 21 août 2020	18
dimanche 23 août 2020	33
mardi 25 août 2020	8
vendredi 28 août 2020	22
dimanche 30 août 2020	37
mardi 1 septembre 2020	15
vendredi 4 septembre 2020	26

ST-GERMAIN-en-LAYE
Centre

Fréquentation des volants
Exercice 2020

LOMBARD & GUERIN
GESTION

dimanche 6 septembre 2020	50
mardi 8 septembre 2020	7
vendredi 11 septembre 2020	16
dimanche 13 septembre 2020	46
mardi 15 septembre 2020	20
vendredi 18 septembre 2020	22
dimanche 20 septembre 2020	52
mardi 22 septembre 2020	17
vendredi 25 septembre 2020	13
dimanche 27 septembre 2020	18
mardi 29 septembre 2020	24
TOTAL	**2 355**
MOYENNE	**24,03**

Total Mardi	**415**
Moyenne Mardi	**12,97**

Total Vendredi	**622**
Moyenne Vendredi	**19,44**

Total Dimanche	**1 318**
Moyenne Dimanche	**38,76**

ST-GERMAIN-en-LAYE
Frahier

Fréquentation des volants
Exercice 2020

LOMBARD & GUERIN
GESTION

Date	Volants
samedi 11 janvier 2020	1
samedi 25 janvier 2020	1
samedi 1 février 2020	1
samedi 15 février 2020	0
samedi 22 février 2020	1
samedi 29 février 2020	0
samedi 7 mars 2020	1
samedi 14 mars 2020	1
samedi 23 mai 2020	1
samedi 30 mai 2020	2
samedi 6 juin 2020	2
samedi 13 juin 2020	2
samedi 20 juin 2020	3
samedi 27 juin 2020	1
samedi 4 juillet 2020	2
samedi 5 septembre 2020	2
samedi 12 septembre 2020	4
samedi 19 septembre 2020	4
samedi 26 septembre 2020	4
TOTAL	**33**
MOYENNE	**1,74**

ST-GERMAIN-en-LAYE
Les Rotondes

Fréquentation des volants
Exercice 2020

LOMBARD & GUERIN
GESTION

Date	Volants
vendredi 3 janvier 2020	5
vendredi 10 janvier 2020	9
vendredi 17 janvier 2020	9
vendredi 24 janvier 2020	7
vendredi 31 janvier 2020	9
vendredi 7 février 2020	10
vendredi 14 février 2020	5
vendredi 21 février 2020	7
vendredi 28 février 2020	7
vendredi 6 mars 2020	9
vendredi 13 mars 2020	9
vendredi 20 mars 2020	4
vendredi 1 mai 2020	3
vendredi 8 mai 2020	4
vendredi 15 mai 2020	7
vendredi 22 mai 2020	8
vendredi 29 mai 2020	8
vendredi 5 juin 2020	7
vendredi 12 juin 2020	10
vendredi 19 juin 2020	8
vendredi 26 juin 2020	8
vendredi 3 juillet 2020	11
vendredi 10 juillet 2020	9
vendredi 17 juillet 2020	8
vendredi 24 juillet 2020	7
vendredi 31 juillet 2020	5
vendredi 7 août 2020	3
vendredi 14 août 2020	3
vendredi 21 août 2020	6
vendredi 28 août 2020	4
vendredi 4 septembre 2020	7
vendredi 11 septembre 2020	10
vendredi 18 septembre 2020	9
vendredi 25 septembre 2020	7
TOTAL	**242**
MOYENNE	**7,12**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

VILLE DE Saint Germain en Laye

SOMMAIRE

- Présentation générale de la Délégation de Service Public
- Les marchés
- Description du service
- Sécurité et hygiène
- Gestion de la crise sanitaire – COVID-19
- Tarifs applicables
- Données sur l'offre commerciale par marché
  - *Nombre et liste des abonnés*
  - *Représentativité activités commerciales*
  - *Etats des entrées et sorties*
- Données Administratives & Financières
  - *Compte d'exploitation 2020*
  - *Explicatif*
  - *Amortissement*
- Animations
  - *Événement*
  - *Budget*

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

Nature du service

Concession de service public portant sur l'exploitation de trois marchés forains de la Ville de Saint-Germain

Autorité délégante

Le Maire, Monsieur Arnaud Péricard

pour

la Ville de Saint-Germain-en Laye

Hôtel de Ville

16, rue de Pontoise

78100 Saint-Germain

Délégataire

DADOUN Père et Fils

127 Bd général Giraud

94100 Saint-Maur-des-Fossés

Contexte contractuel

- Contrat du 1er octobre 2020, pour sept années, jusqu'au 30 septembre 2027

Objet et étendue de la délégation

- Installation des marchés
- Barriérage en fin de marché central
- L'entretien du matériel en bon état de fonctionnement et son remplacement les cas échéant
- Le nettoyage des marchés, à l'exception du marché Central
- La gestion des demandes de nouveaux abonnements
- Attribution de places et placement des commerçants
- La perception des droits de places, des recettes de promotion des marchés, des « charges directes Ville »
- La perception pour le compte de la Communauté d'Agglomération Saint-Germain Boucles de Seine de la taxe sur les déchets banals industriels et commerciaux fixée par la délibération du Conseil Communautaire
- La promotion des marchés
- La sécurisation des marchés forains en liaison avec la police municipale et en suivant les instructions des autorités.

LES MARCHÉS

Marché Central

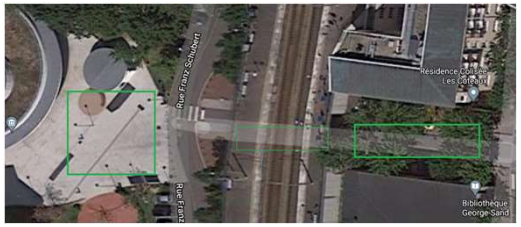
Place du marché neuf

mardi et vendredi de 08h00 à 13h00
dimanche de 08h00 à 13h30

Marché de Rotondes

Place des Rotondes

Vendredi de 15h00 à 20h00



Marché Frahier

Rue Franklin

Samedi de 08h00 à 13h00

DESCRIPTION DU SERVICE

Installation des marchés
Le montage a lieu la veille de chaque tenue et le démontage le jour même du marché. Les interventions ont lieu du lundi au dimanche dans les horaires prévus dans la délégation.

Entretien du matériel
L'entretien est assuré par notre atelier. Le matériel est périodiquement contrôlé et son remplacement assuré le cas échéant. Au quotidien le matériel défectueux est écarté et remplacé en attente de réparation.

Nettoyage des marchés
A l'exception du marché Central, le nettoyage est assuré par nos équipes. Les déchets regroupés en attente de collecte, la surface est lavée au jet d'eau. Les détergents utilisés sont écoresponsables.

Sécurité
Nous assurons la sécurisation des marchés forains en liaison avec la police municipale et en suivant les instructions des autorités. Nos agents mènent le contrôle d'accès des véhicules. Le placier garanti le respect des conditions réglementaires de l'activité.

Perceptions

- Des droits de places

Les droits de place sont directement encaissés sur site par le placier; à la quinzaine pour les commerçants abonnés et à chaque tenue de marché pour les commerçants volants.

- Sont perçues avec les droits de places forfaitairement à la journée:
  -La taxe « charges directes Ville »
  -Le forfait animation

- Enfin et proportionnellement au linéaire, la taxe sur les déchets banals industriel, pour le compte de la Communauté d'Agglomération Saint-Germain Boucles de Seine fixée délibération du Conseil Communautaire.

Attribution de places et placement des commerçants
Les demandes d'abonnement sont décidées par la Ville sur demande du délégataire, après consultation des représentants des commerçants lors des commissions consultatives des marchés.
Le placement des commerçants volants est assuré par le placier en fonction des emplacements disponibles.

Promotion des marchés
Reprise, au cours de l'année, de la gestion des réseaux sociaux des marchés en collaboration avec les représentants des commerçants et la Ville.

SÉCURITÉ & HYGIÈNE

Règlementation

- Respect de l'arrêté du 8 octobre 2013 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits et denrées alimentaires autres que les produits d'origine animale et les denrées alimentaires en contenant.
- Les commerçants alimentaires sont régulièrement contrôlés par la DGCCRF et les services vétérinaires.
- Respect de l'arrêté du 18 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux produits d'origine animale et aux denrées alimentaires en contenant.
- Les commerçants sont équipés en vitrines réfrigérées mobiles pour la maîtrise de la chaîne de froid.

SÉCURITÉ & HYGIÈNE

Covid-19 Pour faire face à la crise sanitaire, le gouvernement a imposé, aux différentes périodes de la crise, une série de règles et protocoles à appliquer sur l'ensemble du territoire.

Définis pour chaque secteur d'activité ils ont permis le maintien des commerces considérés essentiels. C'est ainsi que les commerces de bouche, au cœur de nos marchés, ont été maintenus.
Les protocoles mis en place sur les marchés de Saint-Germain-en-Laye ont été notamment :

- distanciation physique et port du masque généralisé,
- affichage des gestes barrière et mise à disposition de gel hydroalcoolique,
- mise en place d'éléments de séparation : denrées/clients, commerçants/clients et limitation des contacts.

Au sein de nos bureaux, nous avons :

- mis à disposition, pour l'ensemble de nos collaborateurs, des masques ainsi que du gel hydroalcoolique,
- modifié la fréquence de nettoyage des bureaux en assurant un passage quotidien,
- limité le nombre de collaborateurs dans les espaces fermés en fonction des surfaces,
- mis en place le télétravail au sein de nos différents services interne,
- séparés les espaces de travail d'au moins un mètre

GESTION DE LA CRISE SANITAIRE – COVID-19

La pandémie du COVID-19 a fortement impacté la tenue de nos marchés fin de cette année 2020.

Nos actions concertées avec la Ville ont assuré un fonctionnement exemplaire, qui a permis à nos marchés de se tenir dans le cadre du protocole sanitaire imposé, avec toujours en fond l'application des gestes barrière.

Deux périodes de confinement, la première à partir du 23 mars 2020, avec une fermeture totale des marchés jusqu'à la reprise du 12 mai 2020. La seconde, à partir du 29 octobre 2020, avec de nouveau la fermeture de tous les commerces non essentiels et le maintien de l'activité alimentaire. Nos commerçants abonnés alimentaires ont donc pu poursuivre leur activité. Il a été exigé d'eux le strict respect des règles, notamment le port du masque, la mise à disposition de gel hydroalcoolique pour la clientèle et la protection physique des denrées par une séparation d'avec les usagers du marché. Aussi mis en place, l'affichage récurent des gestes barrières avec la recherche du maintien de la distanciation physique. Sur le marché central, c'est par l'élargissement de 2 m de l'allée principale et avec les emplacements libérés par les non alimentaires que nous avons obtenu des espacements permettant la distanciation. Les marchés Frahier et des Rotondes, de par leur configuration et avec des fréquentations moins importantes, n'ont pas nécessité de restructuration.
Enfin, à partir du 28 novembre 2020, les commerces dits « non essentiels » ont pu reprendre. Le retour à une occupation habituelle des marchés s'est fait avec une vigilance particulière pour un suivi du respect des gestes barrières.

Saint-Germain-en-Laye	Tarifs 2020	
Marché Central	Abonnés	Volants
Le mètre linéaire avec couverture	2,49 €	3,70 €
Le mètre linéaire sans couverture :		2,50 €
Tarif producteur/ ostréiculteur	**1,35 €**	
L'angle avec couverture	4,30 €	2,00 €
L'angle sans couverture :		0,60 €
Tarif producteur/ ostréiculteur	**2,50 €**	
Charges directes Ville (forfait par marché)	2,15 €	2,12 €
Animation (forfait par marché)	3,10 €	3,06 €
Marché Frahier	Abonnés	Volants
Le mètre linéaire avec couverture	1,90 €	2,12 €
Tarif producteur / ostréiculteur	**1,10 €**	
L'angle	0,50 €	0,50 €
Charges directes Ville (forfait par marché)	2,08 €	2,08 €
Animation (forfait par marché)	1,00 €	1,00 €
Marché Les Rotondes	Abonnés	Volants
Le mètre linéaire avec couverture	2,05 €	2,50 €
Tarif producteur / ostréiculteur	**1,20 €**	
Charges directes Ville (forfait par marché)	2,08 €	2,08 €
Animation (forfait par marché)	1,50 €	1,50 €

TARIFS APPLICABLES

Il s'agit ici d'une nouvelle grille tarifaire. Les tarifs ont été augmentés par rapport à ceux en vigueur avec la délégation précédente. Deux points particuliers sont à retenir:
1, la suppression du tarif zone premium qui rend son homogénéité à l'espace commercial.
2. Le tarif accordé aux producteurs et ostréiculteurs reste sensiblement à son niveau antérieur. Ce choix visant à favoriser l'implantation sur le marché de ces activités en circuit court et de production locale pour répondre à la demande croissante des usagers.

SIMULATIONS TARIFS APPLIQUÉS

Saint-Germain-en-Laye	Tarifs 2020		Simulations prix à la journée			
Marché Central	Abonnés	Volants	Abonnés 4 ML	Volants 4 ML	Abonnés 10 ML	Volants 10 ML
Le mètre linéaire avec couverture	2,49 €	3,70 €	9,96 €	14,80 €	24,90 €	37,00 €
Le mètre linéaire sans couverture		2,50 €		10,00 €		25,00 €
Tarif producteur/ ostréiculteur	1,35 €		**5,40 €**		**13,50 €**	
Marché Frahier	**Abonnés**	**Volants**	Abonnés 4 ML	Volants 4 ML	Abonnés 10 ML	Volants 10 ML
Le mètre linéaire avec couverture	1,90 €	2,12 €	7,60 €	8,48 €	19,00 €	21,20 €
Tarif producteur/ ostréiculteur	1,10 €		**4,40 €**		**11,00 €**	
Marché Les Rotondes	Abonnés	Volants	Abonnés 4 ML	Volants 4 ML	Abonnés 10 ML	Volants 10 ML
Le mètre linéaire avec couverture	2,05 €	2,50 €	8,20 €	10,00 €	20,50 €	25,00 €
Tarif producteur/ ostréiculteur	1,20 €		**4,80 €**		**12,00 €**	

A partir de la grille tarifaire et pour deux linéaires fréquents, le tableau ci-dessus détaille le prix à payer pour un marché et pour chacun des trois acteurs volant, abonné et abonné producteur.

DONNÉES SUR L'OFFRE COMMERCIALE

CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ DU CENTRE

Liste des abonnés – 51 commerçants – Au 31.12.2020

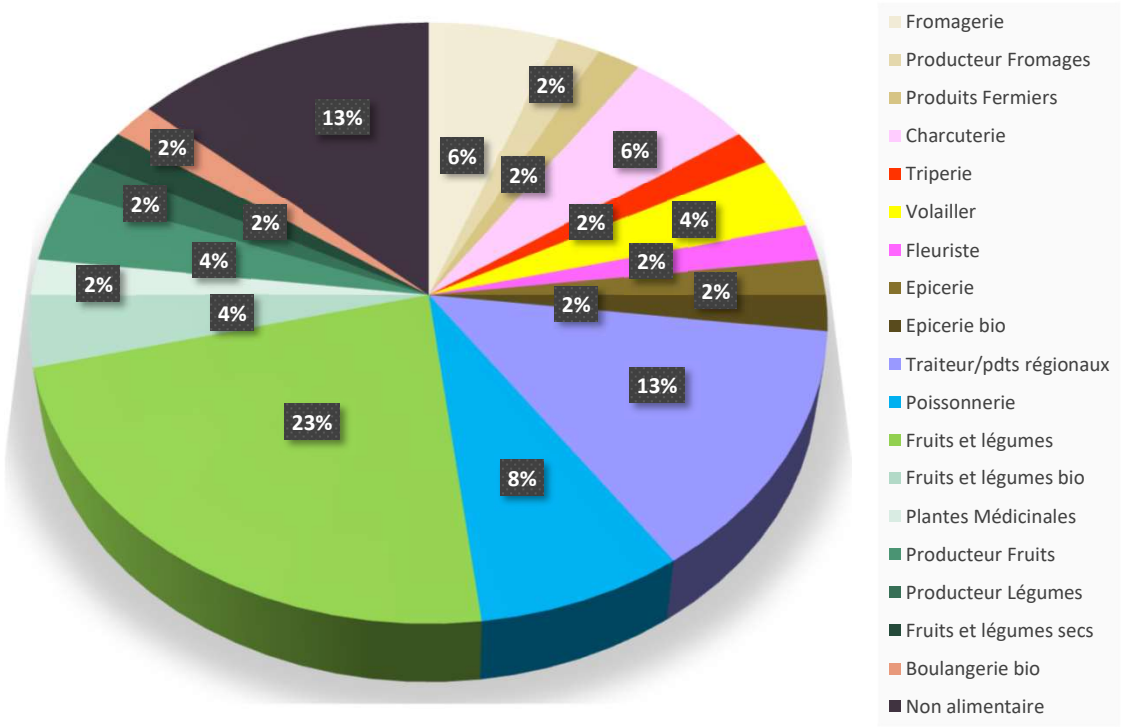
NOM PRÉNOM	ACTIVITÉ COMMERCIALE
AIT AMI Hamou	Confection
BAADJ Sahid	Traiteur Oriental
BACQUET Francoise	Poissonnerie
BECHECLOUX Sandrine	Epicerie Bio
BEHAR Marjorie	Prêt à Porter
BELLAND Claudine	Bazar
BEN KEMOUN Jeffrey	Produits Italiens
BESSON-MOREAU Steve	Rempaillage
BOUDHAOUIA Fahim	Fruits et Légumes
BOULAY Didier	Fromager
BOURGEOIS Vincent	Producteur Légumes
BOUTIN Laetitia	Poissonnerie
BRETON Anne-Marie	Plantes Médicinales
BROUSSE Fabrice	Producteur Fruits
CARCAULT Michael	Fruits et Légumes Secs
CHAZELAS Laurence	Fruits et Légumes Bio
CHIRA Marie Louise	Confection Enfants
COURNOT Pierre	Volailler
GOURY Yannick	Poissonnerie
GUEHENNEC Jean Claude	Fruits et Légumes
HUE Laurent	Charcuterie
JALBERT Christiane	Fleuriste
KRAYEM Elie	Produits Libanais
KTARI Migaou	Fruits et Légumes
LAUGERAY Denis	Boulangerie Bio
LOMBARDO Véronique	Confection

NOM PRÉNOM	ACTIVITÉ COMMERCIALE
LOULIDI Orlando	Traiteur Asiatique
LUNA Angelito	Fromager
MAGNANTE Tony	Fruits et Légumes
MARGEOT Bruno	Produits Fermiers
MARIE Stéphane	Crêpes
MENARD Christophe	Champignons
PAQUELET Nicolas	Fruits et Légumes
PENAUD elodie	Epicerie
PEREIRA Manuel	Livres
PERTOKA Claude	Volailler
POTTIER Jean-Luc	Producteur
QUENTIN Brigitte	Charcuterie
REBOUH Abdennour	Poissonnerie
SAVIGNAC Arnaud	Fruits et Légumes
SAVIGNAC Fabien	Fruits et Légumes Bio
SEFERIAN Annie	Fruits et Légumes
SMOLDERS Bastian	Producteur Fromages
SOULIER Philippe	Fruits et Légumes
TO TOHI Minh D	Traiteur Asiatique
TOHI Thiminh	Produits Asiatiques
TROCHARD Fabrice	Triperie
VARLET Daniel	Charcuterie
VIGNOLLE Alexandre	Fruits et Légumes
YOUNES Kamel	Fruits et Légumes
YOUNES Mounir	Fruits et Légumes

CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ DU CENTRE

Représentativité activités commerciales

Activités commerciales	Nombre de commerçants
Fromager	2
Producteur Fromages	1
Produits Fermiers	1
Charcuterie	3
Triperie	1
Volailler	2
Fleuriste	1
Epicerie	1
Epicerie bio	1
Traiteur/Produits régionaux	7
Poissonnerie	4
Fruits et légumes	12
Fruits et légumes bio	2
Plantes Médicinales	1
Producteur Fruits	2
Producteur Légumes	1
Fruits et légumes secs	1
Boulangerie bio	1
Non alimentaire	7
Total	52



Commentaires

Pas d'entrées/sorties sur ce marché en 2020

CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ DE FRAHIER

Liste des abonnés – 6 commerçants

NOM PRÉNOM	ACTIVITÉ COMMERCIALE
BOULAY Didier	Fromager
BOURGEOIS Vincent	Producteur Légumes
DUBOST Jauffret	Fruits et Légumes
FONTENAY Claire	Huîtres et Coquillages
PERTOKA Claude	Volailler
YOUNES Kamel	Fruits et Légumes

Entrées/sorties

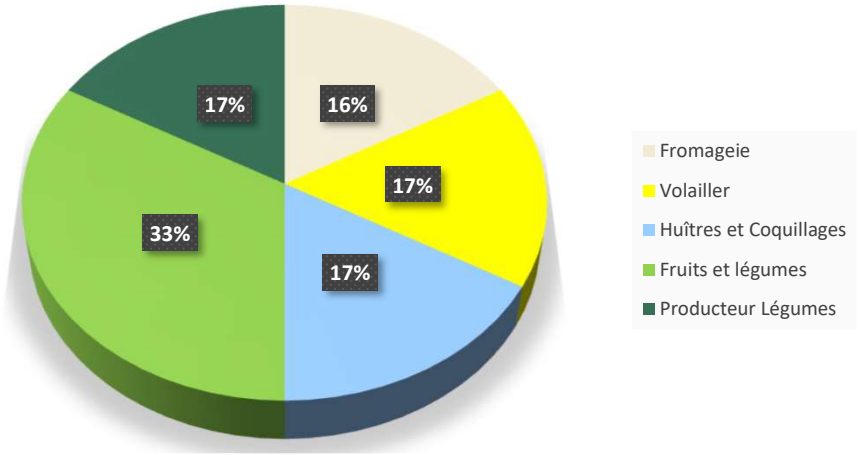
MOIS	NOM Prénom	ACTIVITÉ	ENTRÉES	SORTIES
NOVEMBRE	DUBOST Jauffret	Fruits et Légumes	1	
		TOTAL	1	

Commentaires

Pas de sortie sur ce marché en 2020

Représentativité activités commerciales

Activités commerciales	Nombre de commerçants
Fromager	1
Volailler	1
Huîtres et Coquillages	1
Fruits et légumes	2
Producteur Légumes	1
Total	6



CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ DE ROTONDES

Liste des volants – 16 commerçants

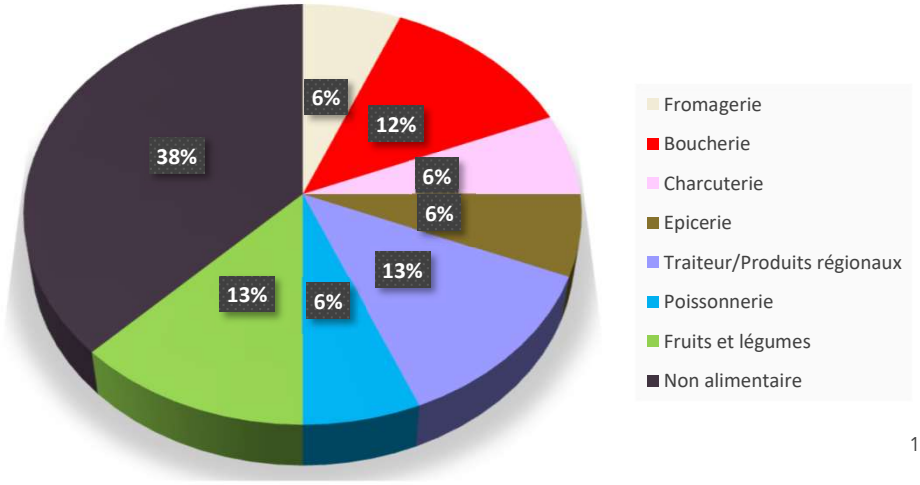
NOM PRENOM	ACTIVITÉ COMMERCIALE
AMARA Abdalhah	Olives
BENOIST Sebastien	Poissonnerie
BORSALI Lakdar	Boucherie
BOULAY Didier	Fromager
BRARD Philippe	Charcuterie
COSTA Deborah	Produits Portuguais
EL HADEK Salah	Fruits et Légumes
HEGAZY Mohamed	Fruits et Légumes
KANGUDIA KABAMBA Eva	Prêt à Porter
KARROUCHE Mohamed	Accessoires Cuisine
MAALOUF Rabih	Traiteur Libanais
MARQUN Williem	Chaussures
MOHAMMAD Yasir	Soldes
SING Sukhjinder	Prêt à Porter Femme
SINGH Manjinder	Prêt à Porter Femme
TASTY	Boucherie

Commentaires

L'ensemble des commerçants fréquentant le marché des Rotondes est volant. Afin de permettre une meilleure gestion, nous prévoyons de faire évoluer ce statut, davantage réservé aux divers, vers celui d'abonné pour tous ces commerçants alimentaires.

Représentativité activités commerciales

Activités commerciales	Nombre de commerçants
Fromager	1
Boucherie	2
Charcuterie	1
Epicerie	1
Traiteur/Produits régionaux	2
Poissonnerie	1
Fruits et légumes	2
Non alimentaire	6
Total	16



Données administratives et financières

COMPTES D'EXPLOITATION 2020

Recettes des commerçants abonnés	**55 619 €**
Centre	54 444 €
Rotonde	0 €
Frahier	1 175 €
Recettes des commerçants volants	**18 092 €**
Centre	15 383 €
Rotonde	2 275 €
Frahier	434 €
Autres produits d'exploitation	41 085 €
Publicité/animation	8 970 €
Recettes déchets	25 540 €
Recettes supersoldes/brocantes	0 €
Redevance charge directe ville	6 575 €
Recettes collecte écologique	0 €
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	**114 796 €**
Location de véhicules et remorque	4 680 €
Achats de fournitures et matériels	1 243 €
Entretien (matériel roulant et stands)	2 549 €
Carburant et autres fluides	578 €
Bureau de contrôle	0 €
Assurance	138 €
Coût collecte écologique	0 €
Masse salariale Régisseurs /Administratifs	8 529 €
Coût complet Montage/Démontage	60 532 €
Coût complet nettoyage	1 133 €
Coût complet barrierage	1 295 €
Charges sociales Régisseurs /Administratifs	2 598 €
Coût des charges de personnels	**74 086 €**
Frais de siège 4%	2 948 €
Animation / Publicité	8 970 €
Impôts et taxes	182 €
Amortissement	
Amortissement baches	165 €
Redevance	
Part fixe	12 500 €
Part variable	
Retrocession	
Charges directes ville	6 575 €
Déchets	25 733 €
Total des charges d'exploitation	**140 345 €**
Résultat Brut d'exploitation	**-25 549 €**

Explicatif

Le contrat ayant débuté le 1 er octobre, ce compte d'exploitation concerne le dernier trimestre 2020, nous l'avons comparé au compte d'exploitation prévisionnel de notre contrat ramené à 3 mois,

- Les recettes des commerçants abonnés sont de 55 619 €, inférieur de 11 325 € au prévisionnel, soit -17 %
- Les recettes des commerçants volants sont de 18 092 €, supérieur de 999 € au prévisionnel, soit +6 %

Le total des droits de place est donc inférieur de 10 326 € au prévisionnel, soit – 12%

- Les autres produits d'exploitation de 41 085 €, sont composées des recettes d'animation pour 8 970 €, et des recettes des « charges directes Ville » et la perception de la DBIC , respectivement 6 575 € et 25 540 € (recettes reversées intégralement aux services concernés).
- Les charges d'exploitation sont conformes au prévisionnel, excepté pour le poste carburant qui a été inférieur et aux postes bureau de contrôle et collecte écologique, opérations non exécutées durant ce 1er trimestre d'exploitation.
- Les charges de personnel sont largement supérieures au prévisionnel, du fait des difficultés rencontrées dans la reprise du personnel du délégataire sortant (comme nous en avons fait part à vos services), qui nous ont contraint à régler des heures de travail supérieures au prévisionnel.
- Le budget d'animation collecté auprès des commerçants, fait l'objet d'un traitement comptable spécifique, celui-ci ne doit pas engendrer de gain ou de perte pour le délégataire, c'est pourquoi dans la présentation de notre compte d'exploitation les charges équilibrent les recettes, soit 8 970 €.

(Selon les années ce budget est plus ou moins utilisé et est d'ailleurs sujet à la variation des présences des commerçants. Le récapitulatif transmis dans notre rapport détaille le montant collecté, celui dépensé et le restant chaque année; le cas échéant, le solde du budget est reporté sur l'exercice suivant)

- La redevance versée à la commune est de 12 500 €

Les rétrocessions charges directes et déchets correspondent aux montants collectés soit 6 575€ et 25 733 €.

Le résultat brut pour ce 1er trimestre d'exploitation est déficitaire de 25 549 €.

AMORTISSEMENTS 2020

Investissements financés par fonds propres							
Date Achat	**Désignation**	**QUANTITE**	**PRIX UNITAIRE HT**	**TOTAL ACHAT**	**METHODE**	**DUREE**	**DOTATION 2020**
21/12/2020	BACHES - BLANC AVEC DEUX LÉS VERT ET BLEU	200	200,00 €	40 000,00 €	Linéaire	6,75 ans	164,61 €

ANIMATIONS

ÉVÈNEMENT

Marché Central

Dimanche 22 novembre 2020

1 200 bouteilles distribuées

BUDGET

Le budget animation est constitué par la perception, auprès de l'ensemble des commerçants des trois marchés, d'un forfait journalier. Le solde du budget, dont nous ignorons le montant, n'a, à ce jour, pas été récupéré auprès du délégataire précédent.

BUGDET 2020	
Reprise marché	
Recettes animation	8 969,54 €
Dépenses animation	- 5 597,40 €
Solde 2020	**3 372,14 €**

INDIGO
GROUP

Rapport d'activité

2020

Ville de Saint-Germain-En-Laye

Parc Chateau

INDIGO GROUP

Avant Propos

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession publié au Journal Officiel du 2 février 2016. Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers.

Les tableaux détaillant les fréquentations et recettes afférentes sont à considérer comme des éléments statistiques et n'ont pas de valeur comptable. Ils sont établis à partir des éléments recueillis journellement. Ils peuvent ne pas être corrigés de certaines écritures comptables qui peuvent intervenir après l'émission d'une facture (impayés, avoirs, etc.). Les commentaires figurant dans ce rapport d'activité sont établis d'après les éléments statistiques. Les éléments comptables sont fournis en annexes.

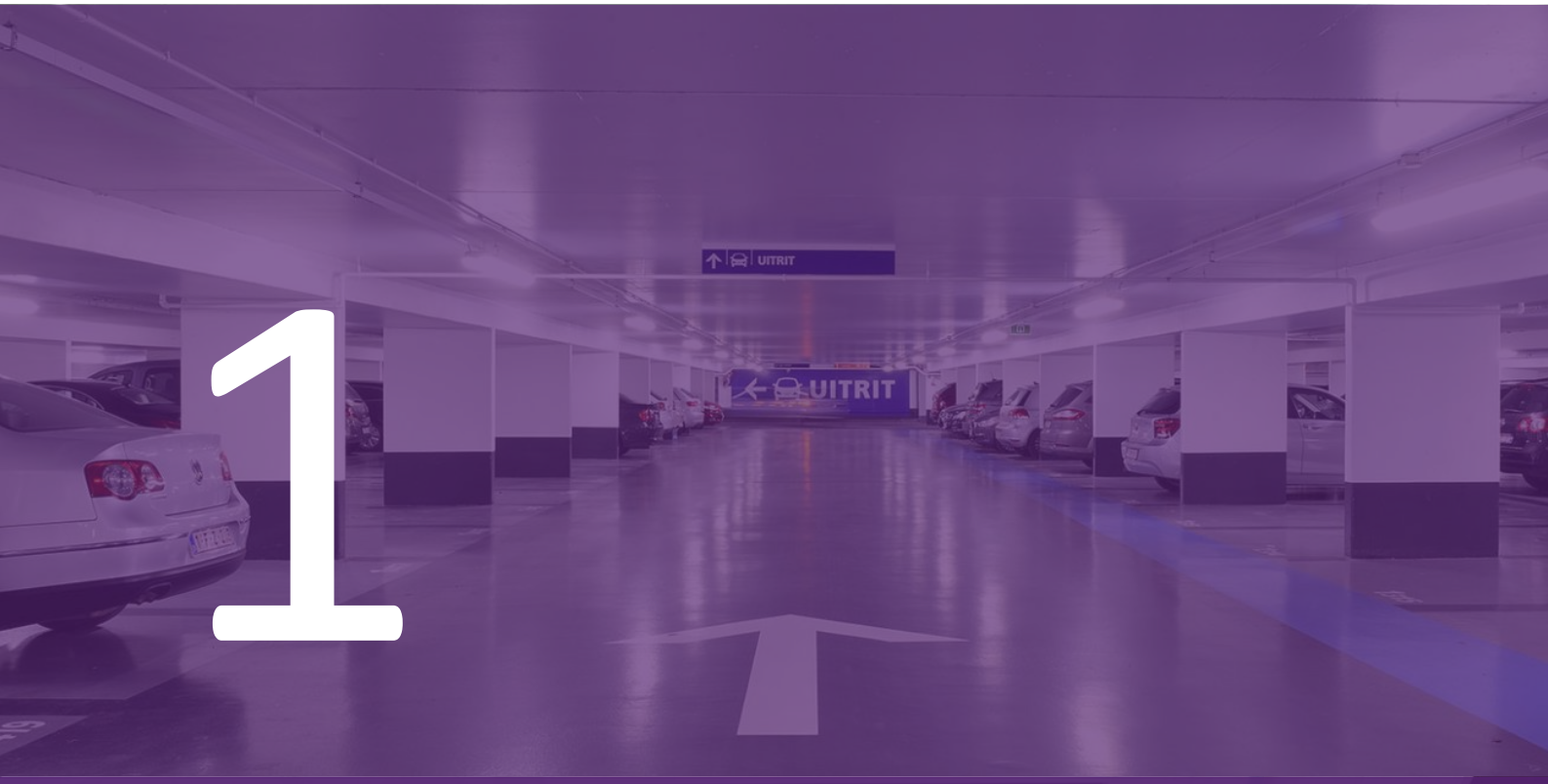
Préambule

En 2020 les mesures de confinement ont entrainé une baisse inédite de tous les déplacements et un recul sans précédent de la circulation des voitures. En parallèle bon nombre de collectivités ont réagi en proposant des espaces dédiés à la circulation des deux roues et en offrant la gratuité du stationnement en voirie. Durant les deux confinements Indigo s'est également mobilisé pour contribuer à l'effort national en offrant près de 400 000 heures de stationnement au personnel soignant dans plus de 50 villes en France. Indigo a également souhaité en cette période faciliter la vie de ses abonnés en favorisant le paiement dématérialisé et le traitement des demandes en ligne, en permettant aux abonnés nuit de rester stationner sans surcout et en offrant des heures de stationnement utilisables en période normale, à ses abonnés les plus fidèles. Plusieurs actions commerciales favorisant les nouvelles souscriptions ont également été menées afin de soutenir l'activité de stationnement. Au-delà du geste solidaire ou du pragmatisme économique ces évènements conduisent à accélérer la transition vers de nouveaux usages des espaces de stationnement. Pour répondre aux besoins et usages qui évoluent et fort de son expertise en conception d'ouvrages, le groupe INDIGO propose une nouvelle vision du parking du futur. Investir l'espace souterrain, le penser différemment pour prendre en compte les attentes d'aujourd'hui et anticiper les changements à venir font partie de nos réflexions. Il nous semble en effet naturel d'étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir en adressant ces enjeux clés : comment les sous-sols peuvent s'intégrer davantage dans la vie urbaine, comment offrir plus de mobilité et de services aux usagers, comment faciliter la logistique urbaine ou encore alimenter la ville durable ?

Sommaire

1 L'entreprise 8
1.1 Nos métiers 9
1.2 Le parking du futur 10
1.3 Notre Histoire 11
1.4 Nos engagements de Responsabilité Sociétale d'Entreprise 12
2 Le contrat 15
2.1 Fiche d'identité 15
2.2 Vos interlocuteurs 16
2.3 L'exploitation 16
2.4 Le périmètre global 17
2.5 Faits marquants 2020 18
3 Descriptif de l'exploitation 20
3.1 Le parking Château 20
4 Les services 22
4.1 Les moyens de paiement et d'accès 22
4.2 Application Smartphone 22
4.3 Souscription par internet 23
4.4 OPnGO 23
4.5 Eco Mobilité 24
4.6 Services de proximité 25
4.7 Services aux véhicules 25
4.8 Plan de quartier multimodal 25
4.9 Borne d'information 26
4.10 Lockers / Relais Colis 26
5 Maintenance et travaux 27
5.1 Équipements 27
5.2 Travaux 29
5.3 Patrimoine de la délégation 29
6 Organisation et moyens d'exploitation 30
6.1 L'organisation locale 30
6.2 Service de télé-opération et d'assistance 31
6.3 La Boutique Indigo 32
6.4 Service Relation Client 32
6.5 Actions 36

6.6 Campus Indigo 38
7 Observatoire du stationnement et analyse de l'activité 40
7.1 Analyse de l'activité des exploitations 40
7.2 Données de l'observatoire du stationnement 47
8 Bilan financier 49
8.1 Compte de résultat 49
8.2 Analyse comparative du compte de résultat 2019/2020 50
8.3 Calcul de la redevance au délégant 50
8.4 Analyse comparative du compte de résultat 2020 par rapport au prévisionnel 51
9 Annexes 52



1

Présentation générale

1 L'entreprise

Leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, au service des Smart Cities de demain. Les activités du Groupe rassemblent plusieurs métiers : les parcs en ouvrage et les services associés, la voirie, la mobilité individuelle, le digital.
Indigo construit, finance et exploite des solutions de stationnement personnalisées et toujours plus intelligentes qui favorisent un parcours client plus intégré, plus fluide, plus facile.

Indigo Group a construit son histoire autour de la mobilité. Sans stationnement, pas de mobilité... Et sans mobilité, pas de développement possible des villes !

Nous investissons fortement dans le développement de nouveaux services de mobilité individuelle et de digitalisation, que nous déployons ensuite dans nos parcs et en voirie, en France et à l'international.

Notre implantation sur plusieurs continents nous permet de tester l'adaptabilité de nos innovations et de les enrichir par l'expérience acquise sur le terrain.

SERGE CLÉMENTE, PRÉSIDENT D'INDIGO GROUP

5 570	+750	2,4M	2 100 km	11	14 500
parkings dans le monde	villes	de places de stationnement gérées	de voirie urbaine gérée	pays	collaborateurs

Nous développons des solutions sur-mesure, sur tous les segments de clients (villes, aéroports, hôpitaux, centre-commerciaux, gares, espaces de loisirs et événementiels, universités…).

De la construction d'ouvrages en concessions aux innovations de la smart city, nous avons su conserver une longueur d'avance pour donner vie à une mobilité intelligente, adaptée aux enjeux de demain.

Pour répondre aux besoins de chacun et aux enjeux des villes, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaires à la voiture : vélos partagés, scooters électriques, trottinettes électriques…

La société **Indigo Group S.A.S.** (antérieurement dénommée Infra Park S.A.S.) détient 100% du capital d'**Indigo Infra S.A**. (antérieurement dénommée VINCI Park S.A.) et est elle-même détenue à 99,77% par **Infra Foch Topco S.A.S.** (le solde étant détenu par un Fonds Commun de Placement d'Entreprise détenu par les salariés du groupe).

Le capital d'Infra Foch Topco est détenu directement et indirectement par **PREDICA**, l'une des filiales de Crédit Agricole Assurances, à hauteur de 47,14%, par **MIROVA** à hauteur de 32,91%, par **MEAG** à hauteur de 14,24% et par **Infra Foch Topco** elle-même à hauteur de 0,50%, le solde étant détenu par le management du Groupe.

1.1 Nos métiers

Véritable expert du modèle concessif, ce sont nos 50 ans d'expérience, notre capacité d'investissement et notre ingénierie recette que nous mettons au service de la construction de nouveaux ouvrages et de leur exploitation. Nos équipes sont impliquées sur toutes les phases des projets et il leur tient à cœur de proposer le meilleur service possible pour répondre aux demandes de nos clients et répondre aux besoins des usagers.

SÉBASTIEN FRAISSE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT EN CHARGE DE LA FRANCE

CONCEVOIR, CONSTRUIRE, FINANCER ET EXPLOITER

Depuis plus de 50 ans, Indigo met en œuvre sa vision du stationnement en ouvrage au service des villes et de la mobilité urbaine. Expert mondial du modèle concessif, Indigo investit dans des parcs modernes, accueillants, offrant des services intelligents et digitalisés, pour faciliter le parcours client et la mobilité en ville.

PROPOSER DES SOLUTIONS DE MOBILITE

Faciliter les déplacements dans les centres villes est au cœur de nos préoccupations. Pour répondre aux besoins de chacun et aux enjeux des collectivités, nous développons de nouvelles solutions de mobilité individuelles complémentaires, simples d'utilisation et écologiques. Avec sa nouvelle entité Mobilité et Solutions Digitales, Indigo imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde, à l'image du nouveau service de vélos et de scooters en libre-service sans station INDIGO® Weel.

DEVELOPPER DES SOLUTIONS DIGITALES

Pour valoriser ses services de stationnement et mobilité, le groupe Indigo inclut pleinement le digital et la logique de MaaS* dans sa stratégie globale pour répondre aux besoins actuels et futurs des villes et leurs habitants. Pleinement conscients des enjeux d'accroissement de la population, d'écologie et de congestion de trafic, nous nous positionnons comme véritable acteur et facilitateur de ces changements en proposant des services digitalisés qui révolutionnent le quotidien des usagers.

EXPERT DU STATIONNEMENT SUR VOIRIE

Nous conseillons et accompagnons les collectivités dans la gestion de leur stationnement sur voirie en proposant des services et des outils sur-mesure, adaptés à leurs stratégies de mobilité. Contrôle, maintenance, collecte, conseil, accueil des riverains… Nous apportons notre savoir-faire et notre expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres ville en facilitant la mobilité des usagers. INDIGO crée STREETEO, la marque dédiée au contrôle et à la verbalisation du stationnement en voirie

* Mobility As A Service

1.2 Le parking du futur

Pour répondre aux besoins et usages qui évoluent et fort de son expertise en conception d'ouvrages, le groupe INDIGO propose une nouvelle vision du parking du futur. Investir l'espace souterrain, le penser différemment pour prendre en compte les attentes d'aujourd'hui et anticiper les changements à venir font partie de nos réflexions. Les parkings souterrains permettent d'intensifier les activités urbaines tout en protégeant l'intégralité du tissu urbain. Il nous semble en effet naturel d'étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir en adressant ces enjeux clés :

Intégrer les sous-sols dans la vie urbaine et améliorer la vie quotidienne des habitants des villes qui se densifient en connectant le parking au transport.

Offrir plus de mobilité et de services aux usagers et ainsi proposer un parcours client plus fluide et digitalisé et des services entièrement interconnecté avec leur environnement, agissant comme une extension de la ville au-dessus.

Répondre aux besoins de la ville intelligente et de la ville durable en facilitant la logistique urbaine ou encore alimenter la ville durable par l'énergie produite grâce à l'inertie thermique des espaces souterrains.

Une réflexion menée en partenariat avec Dominique Perrault Architecture, spécialiste de l'architecture souterraine. Indigo a souhaité s'entourer du meilleur partenaire, Dominique Perrault et son cabinet d'architectes internationaux : DPA. Inventeur du concept « groundscape » (contraction de « ground », le sol et « landscape », paysage).

1.3 Notre Histoire

Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

Organiser le stationnement

Face à une nécessité de stationnement grandissante dans les villes, Indigo à l'époque GTM inaugure en 1964 son premier parc de stationnement en modèle concessif, sous l'esplanade des Invalides, suivi de Georges V et Malesherbes-Anjou. Paris devient le laboratoire des innovations d'Indigo. Avec le développement du stationnement en ouvrage et en voirie, les systèmes de péage s'automatisent et le paiement se dématérialise grâce à l'arrivée de la carte bleue. GTM et Sogeparc exportent leur savoir-faire à l'international.

Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

Offrir plus qu'une place de stationnement

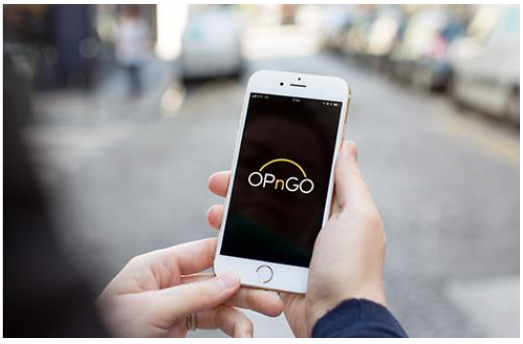
Le parking n'est plus un lieu à usage unique mais devient un espace de services. Services de mobilité, prêts de parapluies, de vélos, de cabas, le parking du XXIe siècle prend forme et se veut un maillon de la mobilité urbaine. En 2001, GTM et Sogeparc fusionnent pour donner naissance à VINCI Park qui s'appuie sur les fondamentaux (qualité, sécurité, accueil) pour séduire les utilisateurs.

Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

L'ère du digital

En 2015, VINCI Park devient Indigo et se positionne comme un acteur clé du stationnement et de la mobilité individuelle, avec une nouvelle offre digitale.

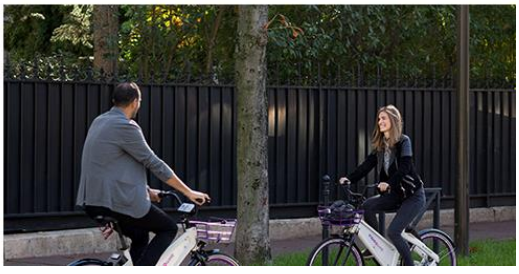
Comme dans les autres secteurs de la consommation, l'expérience client évolue vers plus de liberté, plus de choix et plus de personnalisation. Indigo lance OPnGO, seule application qui offre à l'automobiliste une expérience de stationnement complète, incluant la recherche d'itinéraires, trouver la meilleure place au meilleur prix, puis emprunter le parcours client le plus efficace et le plus fluide.



Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

Un nouveau service de vélos partagés avec INDIGO® weel

Entre urbanisation croissante et changements des habitudes de la population, les moyens de transport évoluent et avec eux les habitudes des consommateurs en matière de mobilité urbaine. Dans cette transition, le vélo bénéficie d'une place primordiale pour les déplacements citadins. Pour répondre à ces enjeux, Indigo déploie des vélos partagés en libre-service, sans station.



1.4 Nos engagements de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Nous pensons qu'il ne peut y avoir de croissance durable sans éthique claire et concrète. Cette conviction est incarnée par un socle de valeurs communes et des outils d'alerte performants : toutes nos activités reposent ainsi sur des pratiques transparentes, régies par un Code de Conduite rigoureux partagé par tous, dans tous les pays où nous exerçons. Nous encourageons également la mise en œuvre de ces hauts standards d'intégrité dans les co-entreprises et entités du Groupe.

INDIGO et sa maison mère INFRA PARK s'est engagé depuis quelques années dans une démarche volontariste sur les thématiques du développement durable. INDIGO a fait le choix de faire réaliser notation extra financière par l'agence indépendante VIGEO Eiris, qui évalue suivant 16 critères correspondant au secteur d'activité, dont 3 dédiés à l'environnement.

Indigo Group s'est vu attribuer en mars 2020 par l'agence de notion extra-financière VIGEO EIRIS la note de 66/100, positionnant ainsi le Groupe au 44ème rang mondial sur un panel de 4 903 groupes évalués. Pour mémoire, le précédent score de mars 2019 était de 61/100. Cette notation et cette progression de 5 points illustrent l'engagement du Groupe en matière sociale, sociétale et environnementale.

INDIGO GROUP

Unsolicited Opinion on the Sustainability Performance and Risk Management

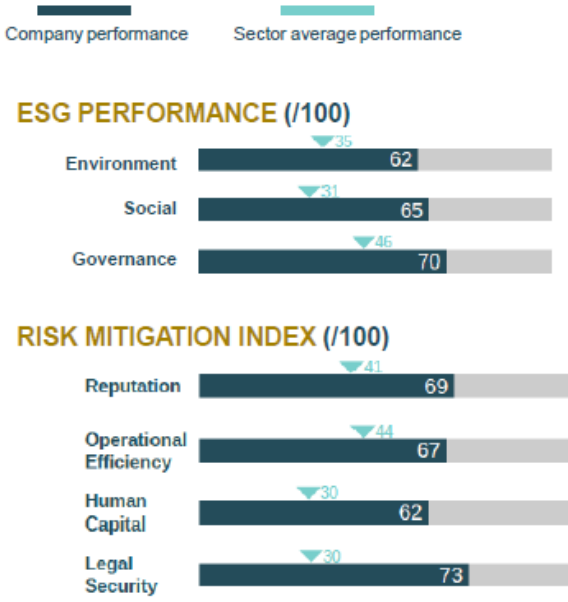
vigeo eiris

Indigo Group
ISIN CODE : FR0012236669
Sector : Business Support Services
Rating date: Feb 2020

ESG OVERALL SCORE

Rank in Sector	4/102
Rank in Region	43/1609
Rank in Universe	44/4903

(1) Performance level: weak (0-29/100), limited (30-49/100), robust (50-59/100), advanced (60-100/100)



Disclaimer
Vigeo Eiris provides its clients with information and/or analyses or opinion on factual, quantitative or statistical, managerial, economic, financial, governance, social, or technical data, in relation to companies, brands, products or services, assessed individually or with respect to sectors, regions, stakeholders or specific themes.
Vigeo Eiris is committed to making its best efforts when collecting, organising, consolidating, formatting, making available and/or delivering the aforementioned information, analyses and/or opinion to its clients. Although Vigeo Eiris ensures that it only uses publicly available information, the agency cannot guarantee its accuracy or completeness.
The above elements (information, indicators, analyses, scores, and opinion) do not include or imply any approval or disapproval on their content from Vigeo Eiris, its executive officers, or its employees. These elements do not represent in any way a guarantee, or reference of legal, moral, philosophical, ethical or religious nature, supporting or opposing any investment or divestment decision, or any standpoint or opinion expressed in favour of, or against companies, products, services, sectors or regions directly or indirectly mentioned in Vigeo Eiris' deliverables. Our deliverables are not, and should not, be considered as a form of financial advice or recommendation. No investment or divestment decision should be attributed to the information or opinion provided by Vigeo Eiris. Our products and services must only be considered as one of the many elements related to the financial decision making process.
Vigeo Eiris, its methodology, brand, and employees, shall under no circumstances, be held responsible for any kind of consequence (including economic, financial, or legal) derived from the interpretation of its information, analyses, opinion, scores, and indicators. The terms of use of our products and services and their impacts stem from the sole responsibility of their users.
This VIGEO EIRIS' One-page summary is established exclusively for clients' external communication with the exception of any specific operations such as Revolving Credit Facility, Sustainability Linked Loans, bond issuance or any other operation.

LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS D'INDIGO

- Respecter, voire dépasser, dans la mesure du possible, les réglementations internationales et locales applicables en matière de Santé, de Sécurité et d'Environnement,
-
- Minimiser ses impacts environnementaux en réduisant ses consommations d'énergie, notamment dans ses ouvrages
- Mettre en œuvre les technologies et les solutions permettant de diminuer les émissions de ses clients tout en leur facilitant l'accès à des mobilités individuelles non-consommatrices d'énergie fossile.

Indigo développe en faveur de tous ses salariés une politique sociale, de santé et de sécurité.

Parce que le parking se doit aussi d'être bien intégré dans la société, Indigo s'engage par ailleurs dans l'accompagnement et la réinsertion de personnes en difficultés, en errance ou soumises à l'exclusion sociale.

Pour assurer la meilleure qualité de service à ses clients, Indigo a créé, en 2004, une école de formation interne dédiée aux métiers du stationnement. Cet engagement répond à une logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle. Il concerne des métiers aussi variés que l'exploitation, la sécurité, la relation client ou la gestion du conflit. Sous forme de parcours personnalisés et en fonction des motivations et des possibilités d'évolution, près de 32 000 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2020.

Le Campus Indigo est le premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement.

LA VALORISATION DES HOMMES ET DES METIERS

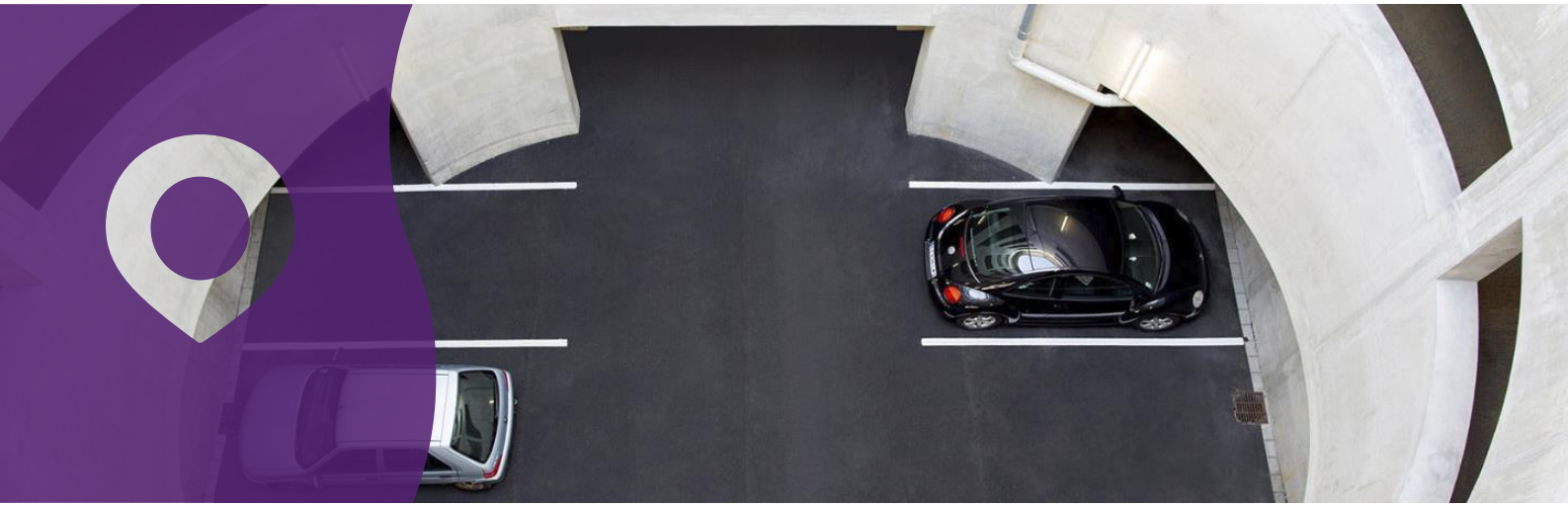
Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement.

Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

NOS ENGAGEMENTS SOCIAUX, SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Concevoir des parkings écoresponsables est une des clés de la maîtrise de notre empreinte écologique. En phase de construction-rénovation, la mise en œuvre de savoir-faire innovants permet d'offrir des infrastructures et des services toujours plus performants sur le plan environnemental.

Exploiter un parking génère peu de nuisances. Cela ne nous empêche pas d'agir à tous les niveaux possibles, en interne et avec nos partenaires, pour faire toujours mieux. Objectifs : offrir à nos collaborateurs et à nos sous-traitants des conditions de travail équitables et limiter au maximum notre impact écologique.



2 Le contrat

2.1 Fiche d'identité

La ville de St-Germain-en-Laye a conclu un contrat de DSP/PS pour l'exploitation du parc Château

Signature du contrat : 01/09/2011
Echéance du contrat : 31/08/2026
Date du dernier avenant : 01/07/2015 relatif à la tarification au quart d'heure

Société titulaire du contrat : Indigo infra CGST
Société exploitante : Indigo Park

2.2 Vos interlocuteurs

Pilote de la relation contractuelle

Philippe FAURE
Directeur Régional Ouest
Tel : 01 49 03 13 21

Mail : philippe.faure@group-indigo.com

Sébastien OBERT
Directeur de Secteur Yvelines et Eure

Tel : 01 49 03 14 38

Mail : sebastien.obert@group-indigo.com

Pilote de la performance opérationnelle

Olivier JUHEL

Responsable de District

Tel : 01 39 73 09 30

Mail : olivier.juhel@group-indigo.com

2.3 L'exploitation

Adresse postale de l'exploitation

Toufik YALAOUI

Responsable BLI

Tel : 01 39 73 09 30

Mail : toufik.yalaoui@group-indigo.com

Parc de stationnement Château

26 place du général de Gaulle

78100 Saint-Germain-en-Laye

Boutique et horaires

Boutique du Château

Ouverture :

Du lundi au samedi de 9h à 20h
Le dimanche de 10h à 17h

2.4 Le périmètre global

Indigo Park exploite le parc Château sur la ville de Saint-Germain-en-Laye dans le cadre d'un contrat de concession depuis le 01/09/2011.

Sur le territoire de la commune, Indigo gère également dans le cadre d'un autre contrat avec la Ville de St-Germain-en-Laye, le parking Pologne, Pompidou et l'espace vélo RER.

2.5 Faits marquants 2020

- Janvier : Mise à l'arrêt de l'ascenseur église à la suite d'une problématique sur la porte palière, remise en fonction 8 jours plus tard.

- Février :
  - panne du serveur bancaire le 05/02, aucun paiement possible sur l'ensemble des parcs de Saint-Germain-En-Laye durant 4H
  - Installation d'un nouveau diffuseur radio

- Mars : 1er Confinement entre le 15 mars et le 11 mai :
  - Un Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été présenté à la collectivité, détaillant les dispositifs de protection de nos clients et nos salariés et précisant les modalités de redéploiement de notre organisation afin d'assurer la continuité des services durant la crise sanitaire.

    En synthèse :

    Accueil physique en boutique du Château (Base Locale d'intervention) suspendu (la fermeture a été accompagnée d'une information au client l'incitant à réaliser ses démarches depuis notre site web fr.parkindigo.com).

    En complément de ce dispositif,

    - De 9h à 17h, a été mis en place :
      - un agent posté faisant quotidiennement le tour des parkings (rondes de bon fonctionnement, remise en sécurité, petit nettoyage…) et intervenant sur demande,
      - la gestion du parking s'est faite préférentiellement par télé-opération mais hors CNTO, via un collaborateur en télétravail (tous les accès lui ont été donnés et sont fonctionnels). Un affichage a été fait en ce sens à toutes les bornes de sorties pour inviter les usagers en difficulté, à contacter en premier lieu notre collaborateur en télétravail (le numéro de téléphone servant aux mains courantes électroniques de nos agents est communiqué). Ceci afin de ne pas surcharger le CNTO et de conserver un contact de proximité avec nos usagers,
    - La gestion commerciale a été déléguée au Référent Commercial de la boutique Indigo, également en télétravail (tous les accès lui ont été donnés et sont fonctionnels). La relation client et la gestion des abonnements est ainsi conservée (création, renouvellement…),
    - La main est redonnée pleinement au CNTO à compter de 17h

- Mai : 18/05, déconfinement :
  - Plan de Reprise d'Activité (PRA) communiqué à la collectivité et déployé (détail des mesures prise et des équipements / matériels mis à disposition de nos collaborateurs et nos clients)

- Communication auprès de nos clients et lancement de quatre offres commerciales visant à faciliter la reprise et favoriser le retour de l'activité de centre-ville. Plan de reprise post COVID communiqué à la collectivité.

- Juillet / Aout : Nettoyage de l'intégralité des niveaux à l'autolaveuse et au karcher.
- Octobre :
  - 2ème Confinement entre le 29 Octobre et le 15 décembre : Plan de Continuité d'Activité (PCA) et de Plan de Reprise d'activité (PRA) présentés à la collectivité et déployés.
  - Accident nocturne (2H du matin) dans la rampe du -3, l'automobiliste a emboutie un panneau de signalétique et un mur. La police s'est déplacée sur le parking

- Novembre : Remplacement des batteries du groupe électrogène et de plusieurs détecteurs SSI.

- Décembre :
  - Remplacement de la barrière de sortie droite
  - Le 23/12, fuite d'eau au niveau -2 suite à l'arrachage d'une tête de sprinklage d'un usager avec sa voiture. La fuite a été réparée dans la journée par le prestataire.
  - Vandalisme : percussion de plusieurs extincteurs dans le parking. Dépôt de plainte effectué
  - Mise à l'arrêt de l'ascenseur église durant 6 semaines. La durée, anormalement longue, s'explique par la fabrication sur mesure des poulies de renvoi de gaines sur ce type d'appareil. Les poulies ont dû être démontées et déplacées en atelier pour les refabriquer à l'identique, les pièces n'étant pas standard sur ce type d'équipement.

Pour illustration ci-dessous, le plan de reprise national post COVID lancé depuis le 11 mai. Il vise à :

- Rassurer nos clients sur notre capacité à les accueillir en toute sécurité,
- Fidéliser en récompensant les clients INDIGO de plus d'un an d'ancienneté,
- Relancer la prise d'abonnement dès le mois de mai pour éviter la reprise sporadique due à l'incertitude du déconfinement et l'approche des congés d'été,
- Renforcer la pénétration d'OPnGO comme canal « sans contact » d'INDIGO

4 offres de relance

INDIGO GROUP

Opération FIDELITE	Campagne DECONFINEMENT	Offre REPRISE D'ACTIVITE	Day PASS
50 € de crédit **OPnGO offerts** à tous nos clients abonnés depuis 12 mois consécutifs *(hors abonnements à tarifs préférentiels)*	Votre abonnement de parking à **-50%** les **3** premiers **mois** + **30€** de stationnement offerts avec OPnGO pour en profitez partout en France.	L'abonnement mensuel supplémentaire à **-30%**	Possibilité de réserver une journée de stationnement dans les parkings INDIGO connectés à OPnGO avec des forfaits préférentiels **10€/jour** ou **15€/jour**

3 Descriptif de l'exploitation

3.1 Le parking Château

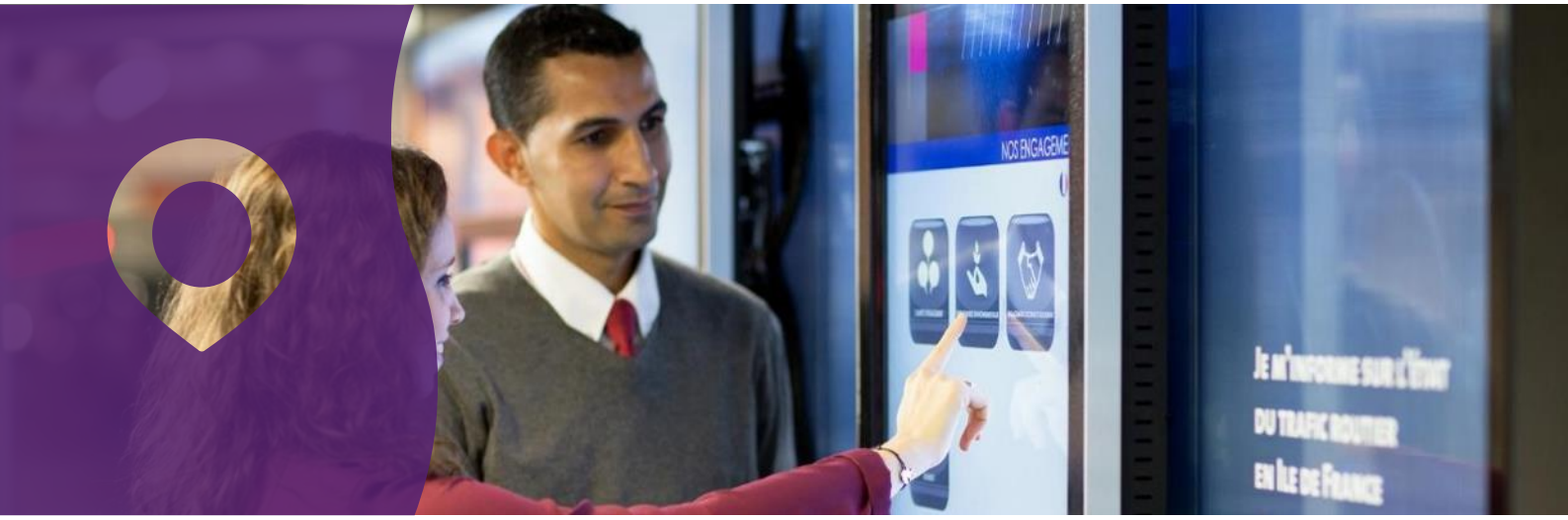
Descriptif	Moyens d'accès & de paiement	Services
✓ **1224 places** ✓ **11 niveaux (6 au P1 et 5 au P2)** ✓ **10 places PMR**	✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7 ✓ Carte Bleue ✓ American express ✓ TOTAL GR ✓ Liber T ✓ OPnGO	✓ Bornes recharge véhicule électrique ✓ Radio Indigo ✓ Guidage à la place ✓ Zone moto ✓ 1 Niveau fermé réservé aux locataires

Tarification

Les tarifs ont été modifiés en mai 2019 avec l'accord de la Ville. Ils n'ont pas été modifiés en 2020.

Temps en minutes	Tarif en vigueur	
Jusqu'à 30 minutes	Gratuit	
De 30min à 45min	2H	
De 45 min à 1h	+0,60 €	
De 1 h à 1h15	+0,90 €	
De 1h15 à 1h45	+0,70 €	Par ¼ d'heure
De 1h45 à 2h	+0,30 €	Par ¼ d'heure
De 2h à 2h15	+0,50 €	Par ¼ d'heure
De 2h15 à 3h15	+0,40 €	Par ¼ d'heure
De 3h15 à 3h30	+0,50 €	Par ¼ d'heure
De 3h30 à 5h	+0,30 €	Par ¼ d'heure
De 5h à 5h15	+0,40 €	Par ¼ d'heure
De 5h15 à 6h30	+0,30 €	Par ¼ d'heure
De 6h30 à 6h45	+0,20 €	Par ¼ d'heure
De 6h45 à 7h	+0,30 €	Par ¼ d'heure
De 7h à 12h	+0,20 €	Par ¼ d'heure
De 12h à 24h	+1,70€	Par ¼ d'heure
Tarif jour plafonné à	17.80 €	
Ticket perdu / jour	17.80 €	

Abonnement permanent	
Mensuel moto	75,00 €
Trimestriel moto	130,00 €
Annuel moto	480,00 €
PMA moto	40,00 €
Trimestriel auto	283,00 €
Annuel auto	1 349,00 €
PMA auto	83,00 €
Annuel privatif	1290,00 €
PMA privatif	108,00 €
Trimestriel Commerçant	215 €
Annuel nuit et Week end	470,00 €



4 Les services

4.1 Les moyens de paiement et d'accès

Notre politique vise à limiter au maximum la durée entre l'entrée piétonne et la sortie véhicule du parc, en proposant de nombreux moyens de paiement à la clientèle horaire et en simplifiant à minima les démarches pour souscrire, payer ou résilier un abonnement.

Le client peut ainsi payer :

- par Carte Bancaire avec ou sans contact
- par carte Total GR pour les professionnels
- par badge Liber't en sortie
- par OPnGO

En 2020, Indigo a renforcé sa position digitale en lançant une nouvelle application et un nouveau site internet permettant de réaliser toutes les actions passant de la réservation d'une place à la création de son compte.

Services disponibles sur le parking du château

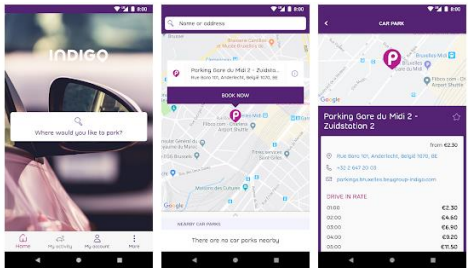
4.2 Application Smartphone

L'application Park Indigo permet d'accéder à de nouvelles fonctionnalités, de souscrire et de gérer son abonnement et de profiter d'une meilleure expérience utilisateur.

Avec des parkings dans toute l'Europe, l'application Park Indigo est la solution de stationnement la plus simple et la plus facile. Rechercher son parking préféré, consulter les informations telles que la tarification et le nombre de places disponibles. Afficher ensuite l'itinéraire sur la carte. C'est très facile !

Avec votre application, les clients peuvent :

- Souscrire et gérer leur abonnement Indigo
- Pour certains parkings, vous pouvez réserver et payer à l'avance votre stationnement grâce à OPnGO
- Trouver l'itinéraire pour accéder au parc de stationnement de son choix.



Service disponible sur le parking du château

4.3 Souscription par internet

Indigo propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne. Sur le site Internet https://fr.parkindigo.com/, l'espace abonné permet à chaque client, en quelques clics, de créer, consulter, éditer ses factures et gérer son compte. Cette innovation crée plus de souplesse dans la gestion de son compte et offre ainsi un gain de temps important.

Le site Indigo fait l'objet d'évolutions régulières permettant de s'adapter à tous les besoins. En 2020 près de 500 000 utilisateurs ont eu recours au site web **INDIGO**

Service disponible sur le parking du château

4.4 OPnGO

OPnGO est un service digital innovant qui ambitionne de révolutionner l'expérience de stationnement dans les zones urbaines.

Vous pouvez ainsi :

- Trouver sans difficulté une place de parking autour de vous ou là où vous vous rendez, vous faisant gagner un temps précieux
- Comparer les prix et bénéficier des meilleures offres aussi bien pour des stationnements uniques que pour des abonnements mensuels
- Bénéficier de la meilleure expérience d'accès et de paiement, le tout directement depuis votre smartphone

Service disponible sur le parking du château

4.5 Eco Mobilité

Les bornes de recharge électrique

Parce qu'Indigo soutient les modes de transports respectueux de l'environnement, nous mettons à votre disposition des bornes de recharge électriques à des emplacements dédiés.
Aujourd'hui en France, près de 500 points de charge électrique sont disponibles dans les parkings Indigo. Les bornes sont équipées de prises type T2 et T3, et délivrent pour la plupart une puissance de 7 kVa, permettant de recharger un véhicule en 4 heures.
L'objectif est double, proposer à nos clients une offre de recharge pour leur véhicule électrique facilitée pendant leur stationnement, et assurer aux automobilistes des points de recharges de proximité en mode urbain.

Afin de profiter pleinement de ces bornes de recharges, Indigo a créé les abonnements produits **Park & Charge**, incluant le stationnement et la recharge du véhicule électrique. Ainsi, les abonnés ont le choix entre deux abonnements de stationnement avec recharge : L'abonnement Park & Charge Start qui permet un paiement des recharges à la session à un tarif préférentiel allant jusqu'à -60% de remise et l'abonnement Park & Charge Zen pour des recharges en illimité. En plus de ces abonnements, Indigo propose également des offres de recharge n'incluant pas le stationnement : l'offre Open qui donne accès à un badge de recharge en illimité disponibles dans tous les parkings Indigo France ainsi qu'un tarif à la carte

Service disponible sur le parking du château

Hub de mobilité

Zone de co-voiturage

Afin de développer le co-voiturage, Indigo propose de dédier des espaces au sein de ses parcs de stationnement. Ces places serviront de point de rencontre pour les covoitureurs. Elles sont mises en visibilité et positionnées au sein de la zone de mobilité

Zone d'auto-partage

Indigo propose à des partenaires opérateurs de réseaux d'autopartage de s'implanter dans ses parkings. Nous travaillons en priorité avec les réseaux Citiz, Getaround (Drivy) et AdaConnect et favorisons la densification du réseau de ses opérateurs afin de renforcer la pertinence de la solution ville par ville.

Zone vélo

- **STATIONNEMENT DES VELOS**

Indigo a développé un savoir-faire unique en termes d'exploitation de parcs à vélo dédiés ou intégrés dans des ouvrages de stationnement voiture.
L'expérience de gestion de parkings dédiées (Station Véligo à Bourg la reine ou Parking à vélo à Montparnasse) nous a permis de développer nos moyens d'accès digitaux tant pour la prise d'abonnement que pour l'accès aux zone sécurisées.

- **DISTRIBUTEUR DE KITS DE DEPANNAGE**

Pour réparer son vélo, encore faut-il disposer de la bonne pièce Pour ce faire, Indigo dispose dans ses parcs à vélo ou zone vélos des distributeurs automatiques de pièces de rechange (chaines, chambres à air, rustines, freins …).

- **CASIERS DE RECHARGE VELOS A ASSISTANCE ÉLETRIQUE**

Les casiers pour recharger les batteries des vélos électriques sont la méthode la plus sure pour inciter les utilisateurs à s'équiper de VAE. Ces casiers seront sécurisés par code électroniques et équipés de prise IP 65 permettant le rechargement de batterie.

4.6 Services de proximité

Radio Indigo

Radio Indigo est la radio diffusée 24h/24 dans les parkings Indigo. Produite par des professionnels de la radio, Radio Indigo informe et accompagne les clients lors de leurs passages dans les parkings.
Radio Indigo propose une programmation musicale adaptée et diffuse des messages d'informations locales créant un véritable lien avec ses auditeurs. Les clients peuvent entendre des messages sur les services proposés, des informations pratiques (éphémérides…), des messages d'intérêt collectif, ainsi que les annonces d'événements à venir dans la ville.

Zone deux roues motorisées

Grace à ses systèmes de péage performants, Indigo détecte les deux roues en entrée et en sortie afin de leur proposer une tarification adaptée et attractive.
Au sein de nos parcs, nous prévoyons des zones clairement dédiées aux deux roues motorisées. Ces places font l'objet d'un marquage et d'une signalétique spécifique et permettent de rassembler des services adaptés à ce type de véhicule.

4.7 Services aux véhicules

Station gonflage & démarreur

Pour pallier les urgences éventuelles liées aux petits problèmes techniques des véhicules, les automobilistes et les cyclistes pourront profiter des services du parking prévus à cet effet.
Nous mettons ainsi gratuitement à disposition de nos clients :

- Un démarreur de batterie est mis à disposition des clients à l'accueil
- Une station pour gonfler les pneumatiques pour les deux-roues et véhicules

Lavage auto

Nous proposons pendant la durée de stationnement des clients un service de nettoyage intérieur et extérieur du véhicule.
Indigo travaille avec des spécialistes du lavage de véhicule sans eau. Grâce aux méthodes de lavage à la main, le client évite les défauts possibles provoqués par les rouleaux de lavage, les chiffons ou encore la couche de saleté que laisse le lavage avec eau sous pression. Ainsi la peinture du véhicule n'est pas abimée. Des produits novateurs et de grande qualité, combinés au soin du lavage traditionnel permettent un résultat de qualité.
Indigo est engagé dans un partenariat étroit avec Total Wash qui garantit la qualité et l'attractivité du service.

4.8 Plan de quartier multimodal

Un plan de quartier multimodal est proposé dans tous les parkings à côté des caisses automatiques, et à proximité des accès principaux.

4.9 Borne d'information

La borne interactive s'impose comme un outil de communication moderne et efficace. Se présentant sous la forme d'un kiosque d'information, elle est utilisable par n'importe quel utilisateur grâce à un écran tactile, et lui permettra d'accéder à des données qu'Indigo mettra à sa disposition. Le contenu peut être riche et varié : services proposés dans les parkings, sites institutionnels (mairie, Indigo, etc.), informations sur les perturbations, les informations culturelles et touristiques (comme par exemple théâtre, opéra, programmation culturelle …), les informations sur le trafic routier.
Avantage majeur de la borne interactive, elle permet à son utilisateur une totale indépendance quant à ses recherches. L'utilisateur se sent plus libre dans ses recherches et surtout y accède rapidement

4.10 Lockers / Relais Colis

Pour apporter plus de confort à nos usagers récurrents, nous proposons dans nos parcs des points de retraits automatisés des colis, en partenariat par exemple avec Amazon pour les particuliers et Rexel pour les artisans.

5 Maintenance et travaux

5.1 Équipements

Parc Château

Equipements	Descriptif		Maintenance	
Péage	**Marque**	DESIGNA	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle		Périodicité	**Trimestrielle**
		4 bornes d'entrée	Qui	**DESIGNA**
		3 bornes de sortie		
		2 caisses automatique		
		5 barrières		
		1 caisse manuelle		
		0 lecteur véhicule nuit		
		4 lecteurs piéton		
		1 unité centrale de gestion		
Interphonie	**Marque**	Commend	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle	GE300	Périodicité	**Trimestrielle**
Vidéosurveillance	**Marque**	Elbex		
		34 caméras		
		2 enregistreur		
Détection CO	**Marque**	DISFATEL	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle		Périodicité	**Annuelle**
	Nb de points de détection CO	29	Qui	**DISFATEL**
	Nb de points de détection NO	29		
Détection Incendie	**Marque**	FINSECUR	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle	Baltic 512	Périodicité	**Annuelle**

	Nb de têtes de détection	468	Qui	ERIS
Extincteurs	**Nombre** **Type**	50 POUDRE/EAU/CO	Contrat de maintenance Périodicité Qui	**oui** **Annuel** SICLI
Boitiers bris de glace	**Marque** **Nb**	FINSECUR 38		
Sprinklers	**Marque** **Nb de têtes**	AAI 1545	Contrat de maintenance Périodicité Qui	**oui** **Semestrielle** **AIRESS**
Portes coupe-feu véhicules	**Marque** **Nb**	PORTAFEU 2	Contrat de maintenance Périodicité Qui	**oui** **Semestrielle** **KONE**
Colonnes sèches	**Marque** **Nb**	 5	Contrat de maintenance Périodicité Qui	**oui** **Semestrielle** **AIRESS**
Pompes de relevage	**Marque** **Nb**	RW2120	Contrat de maintenance Périodicité Qui	**oui** **Semestrielle** **R&O**
Ascenseurs	**Marque** **Type** **nb de niveaux** **Charge en kg**	TTAMS 6 800kg	Contrat de maintenance Périodicité Qui	**oui** **Trimestrielle** **KONE**
Groupe électrogène	**Marque** **Type** **Puissance en Kw**	MICS TELIS	Contrat de maintenance Périodicité Qui	**Non** **Annuelle** **2HENERGY**
Portes Automatiques	**Marque** **Nb**	 2	Contrat de maintenance Périodicité Qui	**Oui** **Semestrielle** **KONE**
Borne de rechargement électrique	**Marque** **Nb**	Alyze 3	Contrat de maintenance Périodicité Qui	**Oui** **Annuel** **Alyze**

5.2 Travaux

Parc Château

En 2020, les travaux suivants ont été réalisés sur le parking du Château pour une valeur de 19K€ :

- Travaux sur le système de sprinklage (1K€)
- Remplacement des cellules de la porte coupe-feu véhicule (1K€)
- Remplacement de l'armoire de manœuvre et du groupe hydraulique de l'ascenseur Mairie (9K€)
- Remplacement du moteur de commande de la porte cabine Eglise (1K€)
- Travaux sur le système de vidéo-surveillance (1K€)
- Travaux de peinture en différents points du parking (1K€)
- Remplacement carrelage ascenseur Eglise (1K€)
- Remplacement des enregistreurs de caméras (2K€)
- Remplacement batteries groupe électrogène (2K€)

En 2021, les travaux suivants sont planifiés (100K€) :

- Mise à la norme CB 5.5 des bornes de sortie et caisses automatiques et mise en place du paiement sans contact en borne de sortie (17K€)
- Travaux d'étanchéité (45K€)
- Peinture suite travaux étanchéité (15K€)
- Renforcement vidéo (upgrade péage) (20K€)
- Mise en place de l'hyperviseur (logiciel de gestion centralisé de péage) (3K€)

5.3 Patrimoine de la délégation

Les informations relatives au patrimoine sont jointes en annexe.

6 Organisation et moyens d'exploitation

6.1 L'organisation locale

Afin d'apporter un service homogène et de qualité sur les parkings en gestion, nous avons mis en place une organisation permettant de répondre à 3 exigences principales :

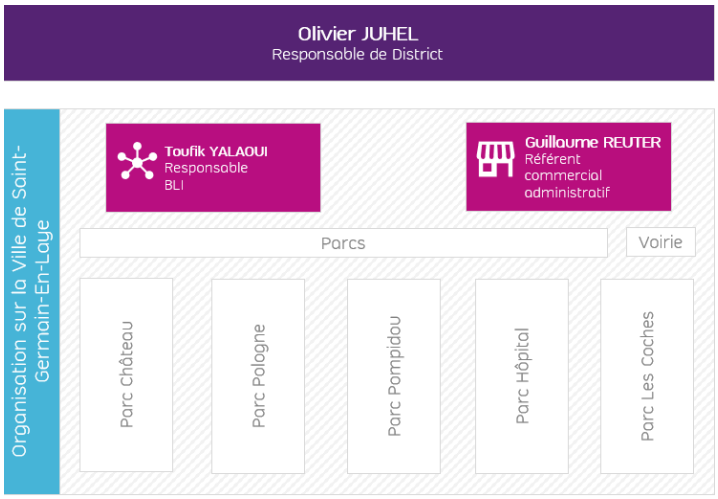
1. L'entretien des ouvrages et des équipements,
2. L'accueil des clients,
3. La gestion des flux financiers

Afin d'atteindre ces exigences, l'exploitation bénéficie d'un encadrement qualifié :

- Un Responsable de District, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.

- Un responsable de sites BLI (Base Locale d'Intervention), en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, et le suivi des prestataires et fournisseurs.

- Un Référent Commercial, avec pour mission de piloter la commercialisation des abonnements sur les points de vente et en ligne, d'assurer le suivi des demandes et réclamations clients, et de manager les équipes en charge de l'accueil.
- Un Référent Administratif, avec pour mission de gérer l'ensemble des flux financiers

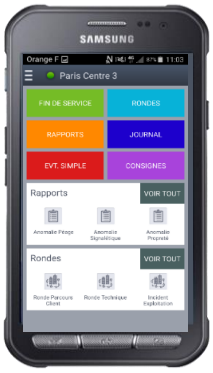


Le responsable BLI dispose des collaborateurs qui sont amenés à intervenir sur l'ensemble des exploitations, non en fonction d'une affectation fixe mais en fonction du besoin et de la compétence des collaborateurs.

4 rôles sont attribués aux agents en fonction des besoins et des compétences :

- L'Agent Mobile assure les rondes sur l'ensemble des parkings et note les anomalies à l'aide de son PDA et éventuellement intervient sur de la maintenance de 1er niveau ;
- L'Agent d'Intervention assure sur demande de dépannage ou en de façon planifiée des interventions de dépannage ou de remise à niveau ;
- Le téléopérateur réceptionne les appels et les alarmes des parkings, il répond aux demandes clients à distance et diligente l'agent d'intervention en cas de besoin et applique les consignes en cas d'incident ;
- L'Agent Fixe assure des vacations sur site en fonction des besoins et du trafic pour intervenir immédiatement en cas de demande au plus près du problème.

Le responsable BLI assure également le suivi des prestataires en charge de l'entretien et de la maintenance des équipements. Il peut également solliciter en fonction du besoin l'équipe maintenance qualifiée pour les interventions de 2ème et 3ème niveau.



En outre, afin d'assurer des rondes régulières et qualitatives, les parkings ont par ailleurs été équipés de pointeurs et nos collaborateurs disposent désormais de PDA (Personnel Digital Assistant) leur permettant de pointer les rondes sur chaque parking et de créer immédiatement des tickets d'anomalie en cas de besoin.

6.2 Service de télé-opération et d'assistance

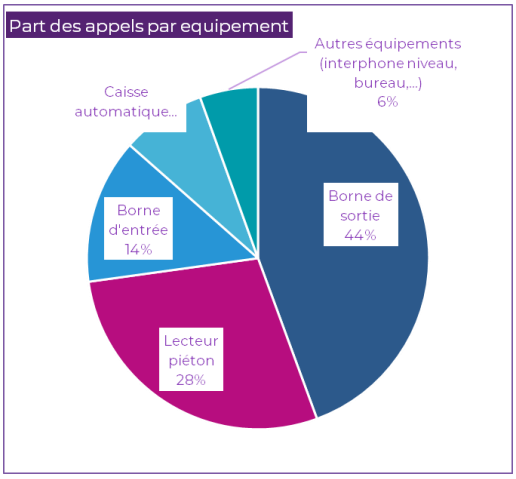
L'ensemble des parkings dispose par ailleurs d'équipements techniques importants afin de nous permettre d'assurer la sécurité des personnes et des biens 7j/7 et 24h/24 grâce au S.A.E (Système d'Aide à l'Exploitation).

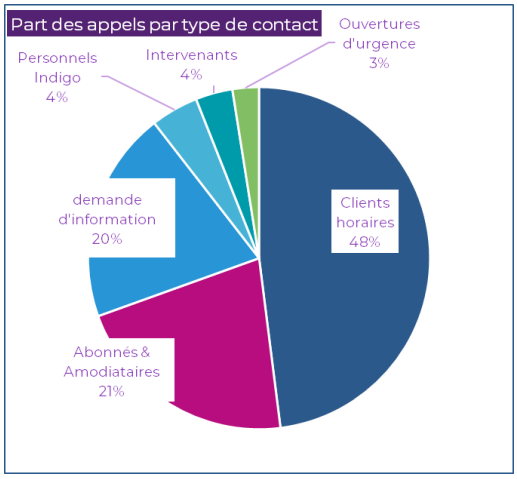
- Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc… ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance notre centre national de télé-opération situé à la Défense.
- De même la vidéoprotection a été renforcée sur l'ensemble des parkings afin de réduire le délai d'intervention en cas d'incident (effraction, incendie,).
- L'ensemble des points d'appels, en caisse automatique, en borne de sortie, aux espaces accueil sont également connectés au SAE afin de permettre au client d'avoir rapidement une réponse à toute demande.
- Un système d'appel général diffuse sur l'ensemble des parkings un message via les hauts parleurs qui permet de contacter le personnel en ronde injoignable par smartphone.

Le Centre National de Télé-Opération et d'assistance (CNTO), une exclusivité Indigo issue de sa démarche innovation, garantit une sécurité maximale des clients.

Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux téléopérateurs, en alternance avec les équipes exploitantes, de répondre en temps réel aux attentes du client final à n'importe quelle étape de son parcours (automobiliste ou piéton).

Le CNTO assure, quoi qu'il arrive, le lien entre le client et l'exploitant, pour une sécurité maximum et ce, 24h/24, 365 jours/365.





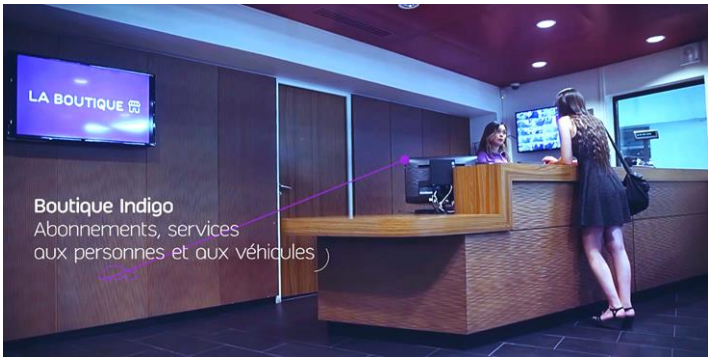
6.3 La Boutique Indigo

Le Référent Commercial est basé à la boutique Château. Il centralise les demandes clients de l'ensemble des parkings quel que soit le canal (accueil, téléphone, web, numéro client…) et garantit ainsi un suivi qualitatif des demandes, de son enregistrement jusqu'à la solution apportée à l'usager.

Les demandes sont suivies dans un outil CRM (Customer Relationship Manager).

Le Référent Commercial gère le personnel présent sur la Boutique Château afin de garantir un accueil qualitatif localement ou au téléphone. Il pilote la politique commerciale de l'ensemble des parkings afin d'assurer la bonne application des tarifs et l'homogénéité des pratiques commerciales et participe à l'élaboration des documents de communication à l'adresse des clients.

Ainsi, pour obtenir des renseignements sur les abonnements et services disponibles ou souscrire un nouvel abonnement, les clients pourront rencontrer en boutique, nos collaborateurs spécialement formés



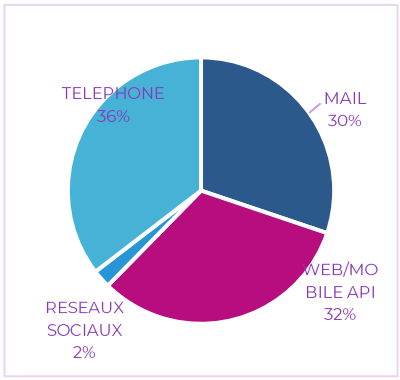
6.4 Service Relation Client

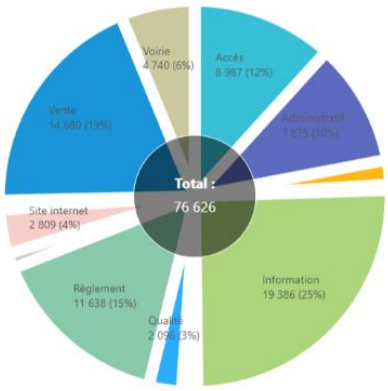
Les clients ont aujourd'hui l'habitude et le besoin légitime de s'exprimer, de questionner et de commenter en ligne les prestations proposées.

Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société Indigo s'est dotée d'un service de Relation Client Interne s'appuyant sur plusieurs canaux de communication.

Nos clients peuvent en effet nous contacter par :

- Formulaire de contact depuis le site fr.parkindigo.com
- Mail : service.client@group-indigo.com
- Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex
- Téléphone : 0 810 26 3000 de 08h30 à 19h00 sans interruption du lundi au vendredi





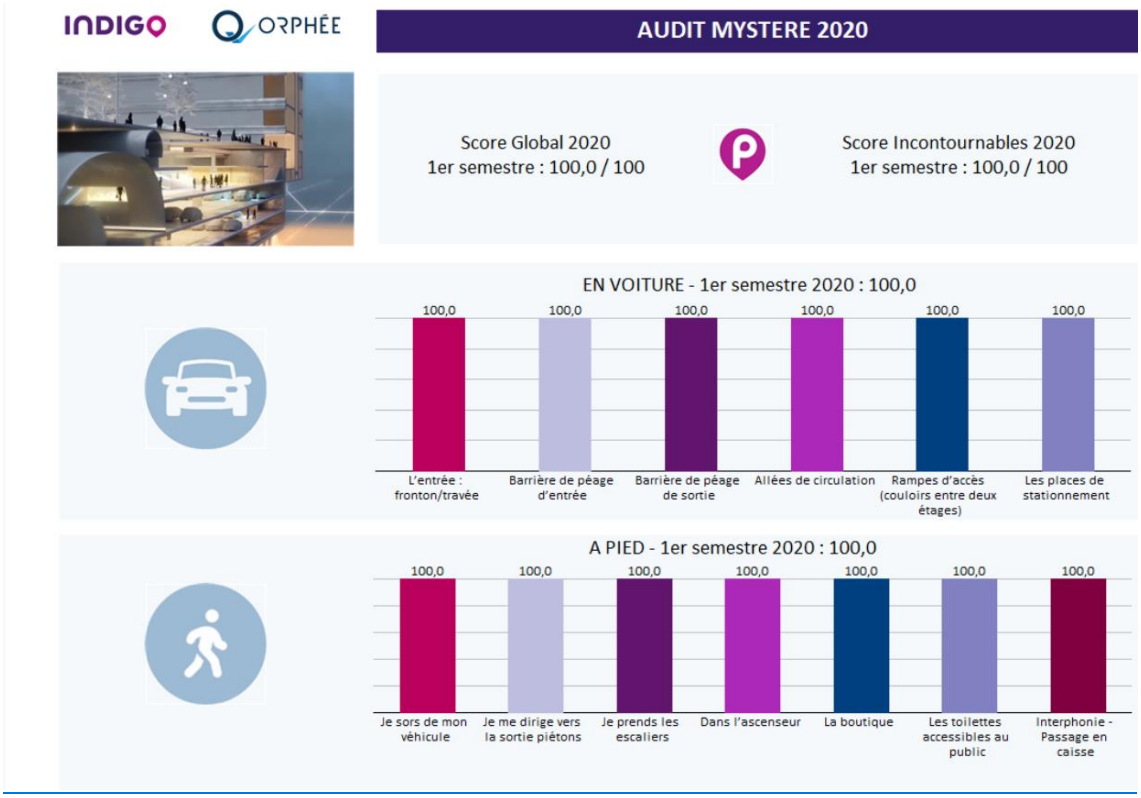
En 2020, le service relation client a traité plus de 76 000 demandes

En tête des sollicitations les demandes d'informations et les ventes d'abonnements.

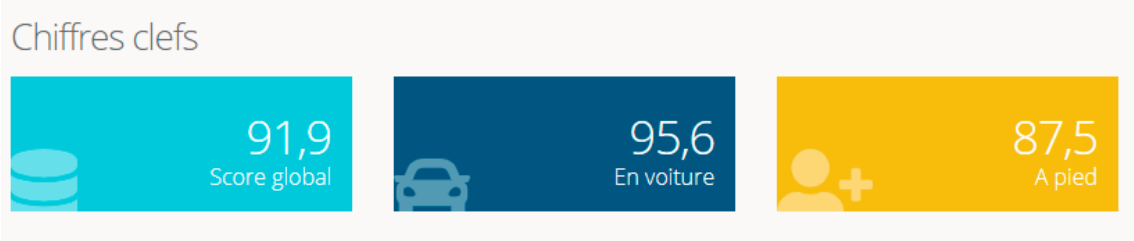
Contrôles qualité

Soucieux de la qualité de son service, Indigo réalise plusieurs fois par an, un contrôle de ces parkings via un organisme spécialisé dans les visites mystères et expériences clients. Ce mode opératoire fait partie intégrante du management des équipes d'exploitation.

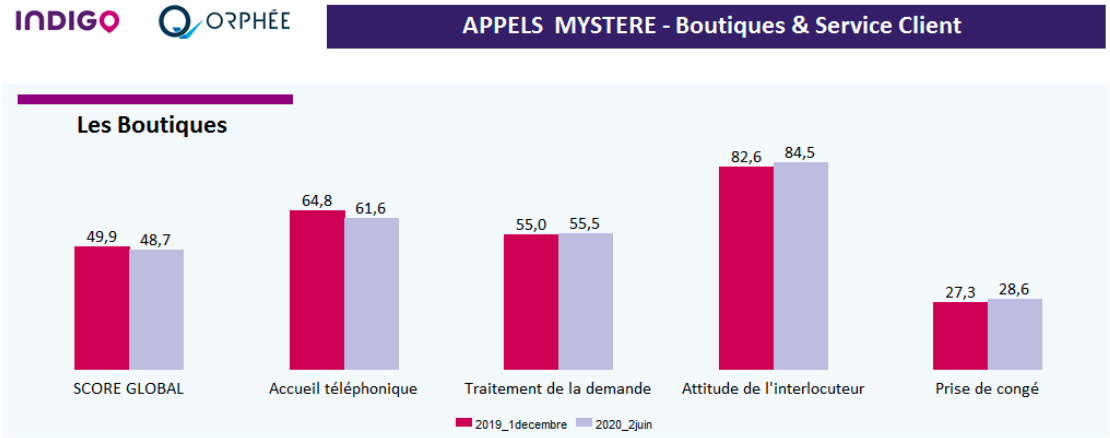
En 2020, une seule visite a été réalisée sur le parking Château en raison de la crise sanitaire. Le parking a obtenu la note de 100%.



Résultats globaux 2020



Des appels téléphoniques mystères sont également passés soit dans les boutiques INDIGO, soit au Centre de Relations Clients afin d'évaluer la globalité de la prise en charge, depuis l'accueil téléphonique jusqu'à la prise de congé. En 2020, 146 mesures ont ainsi été effectuées en France.

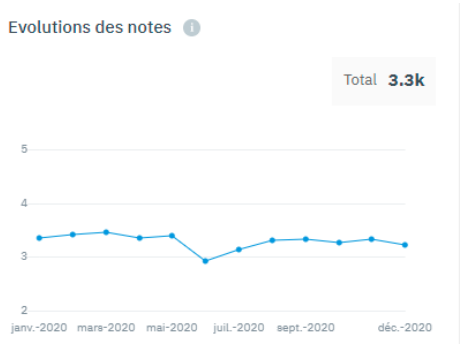


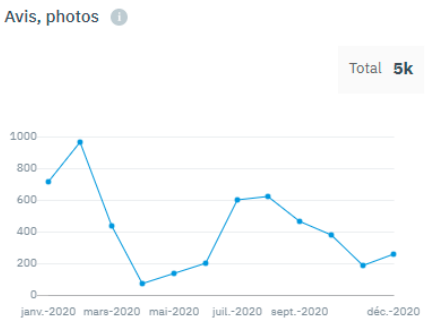
Les utilisateurs peuvent donc contacter le Centre de Relations Clients par téléphone, courrier électronique ou demande de contact depuis le site marchand ou l'application mobile. Après traitement d'une demande en ligne, le Groupe sollicite l'avis de ses clients par l'intermédiaire d'une enquête de satisfaction.

Le niveau moyen de satisfaction moyen en 2020 est de 69,2% mais en forte augmentation sur la fin d'année avec un taux de satisfaction proche de 80%

Enfin, une veille opérationnelle est effectuée par les Responsables d'exploitation qui reçoivent en temps réel les avis des clients postés sur les réseaux sociaux. Cette fonctionnalité a également été déployée en novembre 2020 en France.

Les parkings INDIGO sont évalués sur les réseaux en moyenne à 3,3/5. A noter que les conditions de maintien du niveau de service a été compliqué par le confinement et la baisse de fréquentation entrainant l'augmentation des comportements de délinquance.



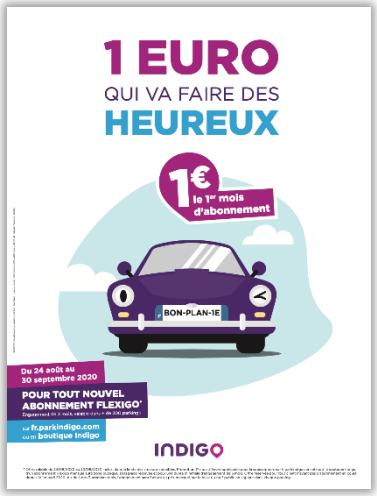


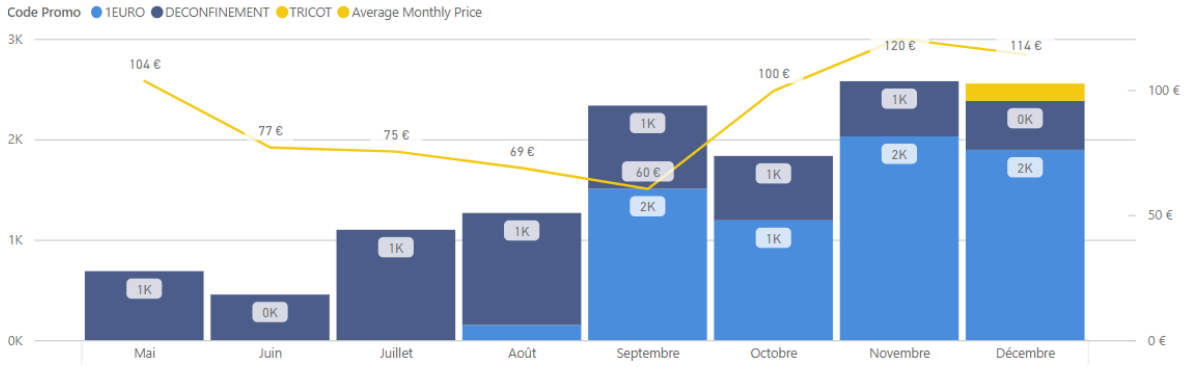
6.5 Actions

En raison de la crise sanitaire, nous avons en 2020 porté une attention particulière sur les opérations commerciales visant à dynamiser la fréquentation dans nos ouvrages et en particulier pour les abonnés.

Ainsi, à des dates clés, nous avons mis en place 3 offres : une offre déconfinement en mai, une offre de rentrée en septembre et une offre d'hiver en décembre.

Ces actions ont permis de recruter plus de 3 500 clients supplémentaires dont près de 72% par souscription web. Ces nouveaux clients sont aujourd'hui toujours clients des parkings





Différents moyens de communication ont été déployés pour accompagner le lancement de nos campagnes commerciales.

Supports de communication physiques

Dans nos parkings, les affiches 60x80, les affiches A3, les manchons de barrières ainsi que les flyers supportent nos visuels lors des campagnes. Des messages radios sont également diffusés dans les parkings.

Supports digitaux

La visibilité des parcs sur Internet est possible grâce au référencement naturel, qui consiste à améliorer le positionnement et la visibilité de sites dans des pages de résultats de moteurs de recherche permettant ainsi de mieux guider vers les parcs de stationnement.

Indigo travaille actuellement sur l'amélioration du référencement de l'ensemble de ses parkings sur Internet, mais également sur des annuaires spécialisés (systèmes GPS, Applications spécialisées, …).

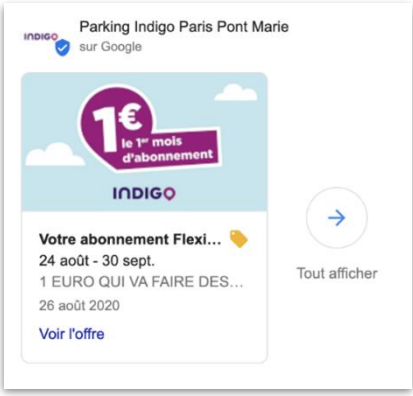
Exemples d'annuaires spécialisés :

Les parcs de stationnement et les services seront référencés sur Internet.

Indigo a enregistré des chiffres d'augmentation à deux, voire trois chiffres : +129% de vue des profils, +51% des clics sur itinéraire mais aussi 76 % des clics sur appels et +43 % des clics sur site web.

La mise en avant de nos offres sur Google, nous a permis d'obtenir plus de visibilité avec presque 100 000 impressions sur la campagne de rentrée.

NOUS AVONS AUSSI FAIT DES PUBLICATIONS SUR LES



DIFFERENTS RESEAUX SOCIAUX ET ENVOYER DES NEWSLETTERS AUTOUR DE NOS DIFFERENTES OFFRES AUX ANCIENS UTILISATEURS ET UTILISATEURS INACTIFS INDIGO.

6.6 Campus Indigo

Le Campus Indigo est le premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement. Créé en 2004, il développe des outils de formation sur mesure, réunissant les expériences et les savoirs de l'activité pour une formation valorisante et performante.

Une école entièrement dédiée aux métiers du stationnement

Le Campus Indigo conçoit et organise des formations autour des disciplines propres aux métiers du stationnement : le savoir-faire, la stratégie commerciale, le management et les formations à la sécurité (des clients et des collaborateurs).

Près de 40 formateurs internes occasionnels, exerçant des fonctions opérationnelles, animent 90 % des formations proposées chez Indigo.

Une école de terrain

Le Campus Indigo est installé au Siège de l'entreprise à la Défense. En complément de ce site, les formations se déploient également sur un réseau de six parkings-écoles implantés sur tout le territoire français, et qui permet aux collaborateurs de mettre en pratique leurs acquis et de valider leurs connaissances sur le terrain.

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement.
Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

Intitulé du Poste	Formation
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Sécurité incendie
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Habilitation électrique
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Service clients
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Péage
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Sécurité du parc
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Logiciels liés à l'exploitation

Formation accueil des PMR

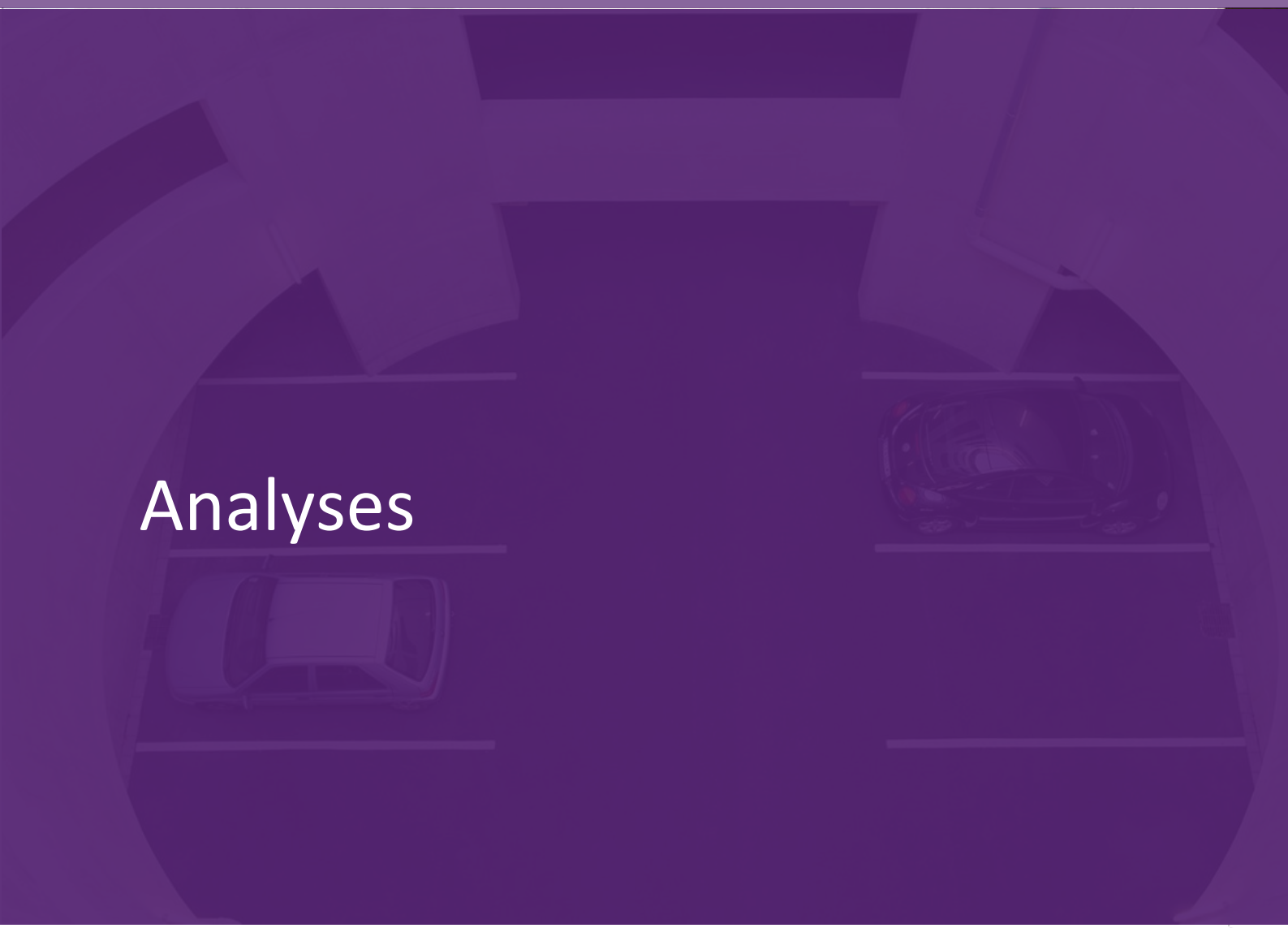
Conformément à la règlementation, le personnel en contact avec les usagers et les clients est sensibilisé à l'accueil des personnes souffrant d'un handicap. Reprenant le guide ministériel **« Bien accueillir les personnes handicapées »** qui fait partie du registre d'accessibilité, une formation courte sur le portail web de l'entreprise doit être réalisée par chaque collaborateur.

Emploi des personnes handicapées

Indigo a institué des partenariats avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation.

2

Analyses



7 Observatoire du stationnement et analyse de l'activité

7.1 Analyse de l'activité des exploitations

Rappel du contexte de crise sanitaire

- 1er Confinement entre le 15 mars et le 11 mai / 2ème Confinement entre le 29 Octobre et le 15 décembre. Déclaration de l'état d'urgence sanitaire entre le 24 mars 2020 et le 11 juillet puis entre le 17 octobre et le 16 février 2021.
- 1ères mesures mises en place dès le 13 mars puis le 2 novembre par notre société pour assurer la continuité de service pour les usagers et assurer la sécurité sanitaire de nos collaborateurs (Plan de continuité d'activité).
    - Réorganisation des équipes terrain et Direction Régionale (télétravail, congés, activité partielle), Management opérationnel présent ou en télétravail,
    - Relation client assurée en télétravail localement et par le service client national,
    - Rondes quotidiennes régulières dans les parkings, présence permanente minimum de 50% des techniciens pour interventions, surveillance technique et réparations,
    - Parkings sous contrôle CNTO hors présence de personnel.
- Un plan de reprise d'activité post confinement a été lancé dès le 11 mai 2020 et reproduit en décembre :

- Mise en place dans nos parkings des mesures sanitaires réglementaires (gestes barrières, information, nettoyage, équipements de protection individuelle),
- Propositions commerciales pour reconquérir la clientèle,
- Dimensionnement des moyens en fonction de la lente montée en puissance de la fréquentation.

Mesures d'accompagnement du confinement pour nos clients abonnés

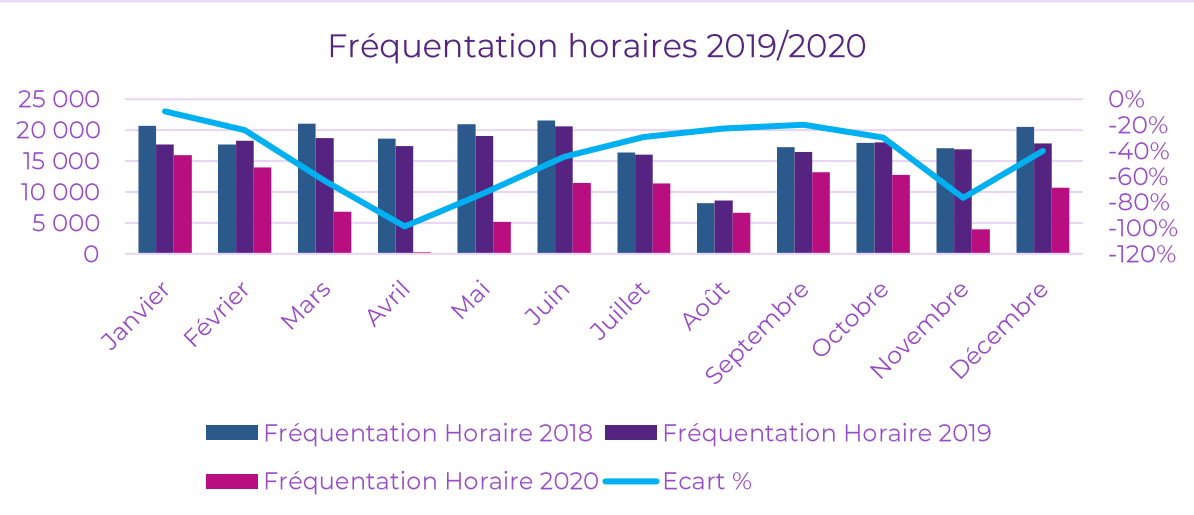
Sur toute l'année, INDIGO a souhaité soutenir ses abonnés en mettant en place des dispositions durant les confinements saison 1 & 2 :

- Abonnés avec restrictions horaires (Nuit & WE/Jour) : Le contrôle des dépassements des abonnés avec restrictions plages horaire est suspendu (nuit et week-end passent en 24h/24h),
- Demandes de remboursement :
    - Abonnement prépayé : contrat à durée déterminée mensuel, trimestriel, annuel en paiement immédiat : avoir réutilisable (à postériori),
    - Abonné PMA (contrat à durée déterminée 12 mois renouvelé tacitement sur 12mois) : résiliations hors CGV avec avoir réutilisable sur demande lors du 1er confinement puis proposition d'une compensation en crédit OPnGO (valable sur le territoire) appliquée à postériori,
    - Offre aux soignants : gratuité du stationnement sur tous les parkings INDIGO.

Analyse du Parc Château

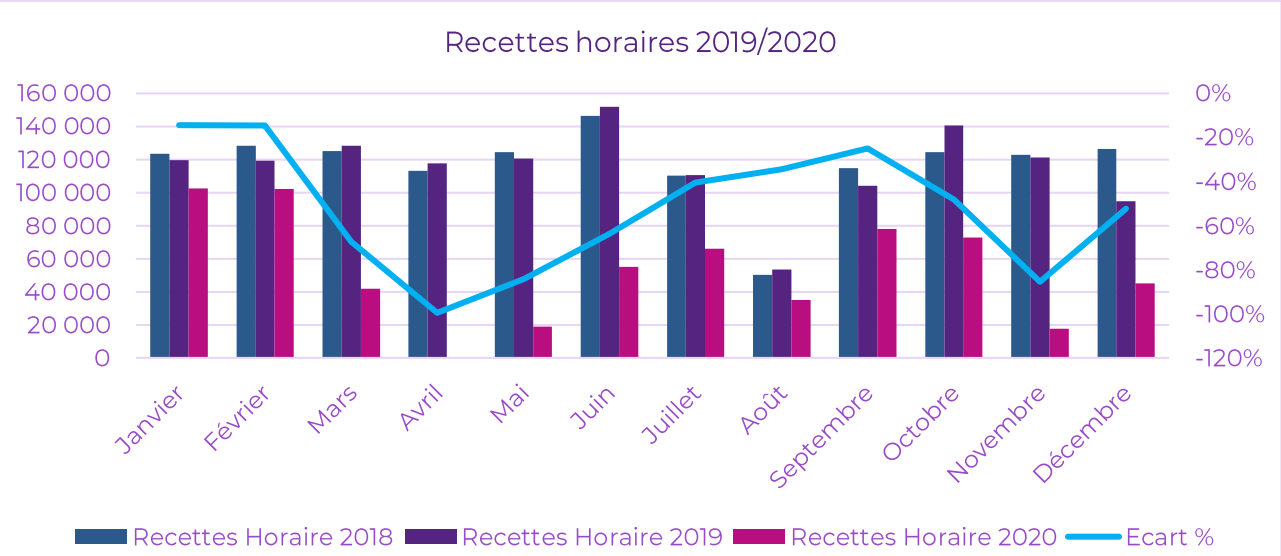
Fréquentations Horaires

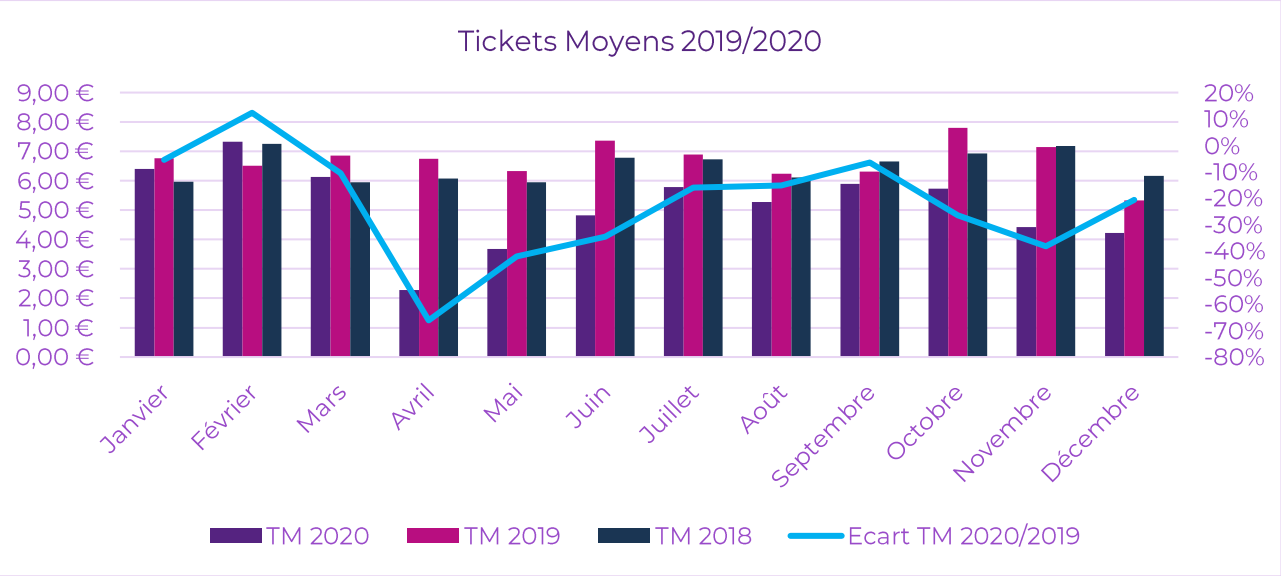
	Fréquentation Horaire 2018	Fréquentation Horaire 2019	Fréquentation Horaire 2020	Ecart %
Janvier	20 669	17 656	15 993	-9%
Février	17 700	18 323	13 946	-24%
Mars	21 031	18 727	6 841	-63%
Avril	18 669	17 467	225	-99%
Mai	20 943	19 080	5 189	-73%
Juin	21 543	20 659	11 440	-45%
Juillet	16 390	16 075	11 392	-29%
Août	8 224	8 581	6 629	-23%
Septembre	17 235	16 502	13 218	-20%
Octobre	17 982	18 056	12 723	-30%
Novembre	17 095	16 949	4 004	-76%
Décembre	20 500	17 816	10 699	-40%
Total	217 981	**205 891**	**112 299**	**-45%**



Recettes Horaires (TTC)

	Recettes Horaire 2018	Recettes Horaire 2019	Recettes Horaire 2020	Ecart %	TM 2020	TM 2019	TM 2018	Ecart TM 2020/2019
Janvier	123 325	119 586,00 €	102 355,00 €	-14%	6,40 €	6,77 €	5,97 €	-6%
Février	128 370	119 361,00 €	102 073,00 €	-14%	7,32 €	6,51 €	7,25 €	12%
Mars	125 218	128 274,00 €	41 953,00 €	-67%	6,13 €	6,85 €	5,95 €	-10%
Avril	113 277	117 825,00 €	514,00 €	-100%	2,28 €	6,75 €	6,07 €	-66%
Mai	124 588	120 660,00 €	19 062,00 €	-84%	3,67 €	6,32 €	5,95 €	-42%
Juin	146 330	152 033,00 €	55 211,00 €	-64%	4,83 €	7,36 €	6,79 €	-34%
Juillet	110 234	110 702,00 €	65 943,00 €	-40%	5,79 €	6,89 €	6,73 €	-16%
Août	50 308	53 484,00 €	35 032,00 €	-35%	5,28 €	6,23 €	6,12 €	-15%
Septembre	114 684	104 083,00 €	77 991,00 €	-25%	5,90 €	6,31 €	6,65 €	-6%
Octobre	124 584	140 690,00 €	72 936,00 €	-48%	5,73 €	7,79 €	6,93 €	-26%
Novembre	122 683	121 197,00 €	17 698,00 €	-85%	4,42 €	7,15 €	7,18 €	-38%
Décembre	126 266	94 876,00 €	45 208,00 €	-52%	4,23 €	5,33 €	6,16 €	-21%
Total	**1 409 866**	**1 382 771,00 €**	**635 976,00 €**	**-54,01%**	**5,66 €**	**6,72 €**	**6,47 €**	**-16%**





Nous enregistrons une baisse des fréquentations et du ticket moyen tout au long de l'année en lien direct avec la pandémie. Les fréquentations ont connu de fortes fluctuations en réponse aux différentes mesures prises par le gouvernement, qu'il s'agisse de confinements ou de couvre-feu.

Pour rappel : 1er Confinement entre le 15 mars et le 11 mai / 2ème Confinement entre le 29 Octobre et le 15 décembre et mise en place d'un couvre-feu depuis le 22 Octobre 2020.

Les fréquentations du parking du château affichent un recul très important (-45%).

En synthèse :

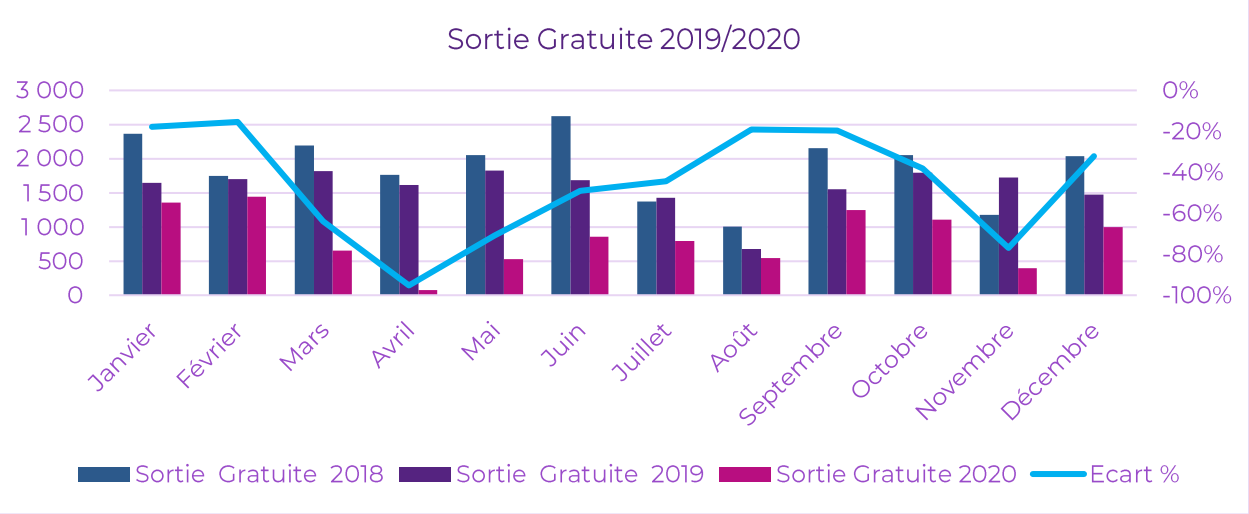
- Un début d'année en retrait par rapport à 2019 (effets des mesures de gratuité en voirie),
- Perte de l'intégralité des fréquentations au 1er jour du confinement et faiblesse des fréquentations en période hors confinements en raison du caractère "Parc de gare" du parking,
- Reprise poussive des fréquentations (-60% au déconfinement ;-45% depuis la rentrée). En cause, un changement d'usage (télétravail majoritairement privilégié) +et le recours au chômage partiel,
- Effacement de près de 75% des fréquentations lors du second confinement.

Les principaux générateurs de trafic du parking du château (le volume de déplacement voyageur en gare mais aussi les Bar/restaurants et théâtre) sont directement impactés par les mesures gouvernementales. La mise en place du télétravail et la fermeture des restaurants et lieux culturel ont une très forte incidence sur les fréquentations horaires du parking en raison de sa localisation particulière.

Les recettes horaires sont directement impactées par le recul des fréquentations, accentuées par la baisse du ticket moyen (-16%) pour les raisons évoquées ci-dessus. Elles ont drastiquement chuté : - 54% sur la période.

Sorties gratuites

	Sorties Gratuites 2018	Sorties Gratuites 2019	Sorties Gratuites 2020	Ecart %
Janvier	2 363	1 649	1 356	-18%
Février	1 749	1 702	1 440	-15%
Mars	2 194	1 819	657	-64%
Avril	1 766	1 614	77	-95%
Mai	2 052	1 824	528	-71%
Juin	2 626	1 685	860	-49%
Juillet	1 371	1 428	795	-44%
Août	1 007	677	547	-19%
Septembre	2 150	1 554	1 250	-20%
Octobre	2 053	1 792	1 107	-38%
Novembre	1 175	1 726	399	-77%
Décembre	2 033	1 473	999	-32%
Total	22 539	**18 943**	**10 015**	**-47%**



Note : Le nombre de sorties gratuites est à mettre en lien avec le nombre de fréquentation horaire. IL suit logiquement la même tendance et affiche un net recul

Cependant, le renforcement des consignes et des contrôles a eu pour effet de réduire très notablement le nombre de sorties gratuites sur l'exercice (-29% hors les mois de confinement).

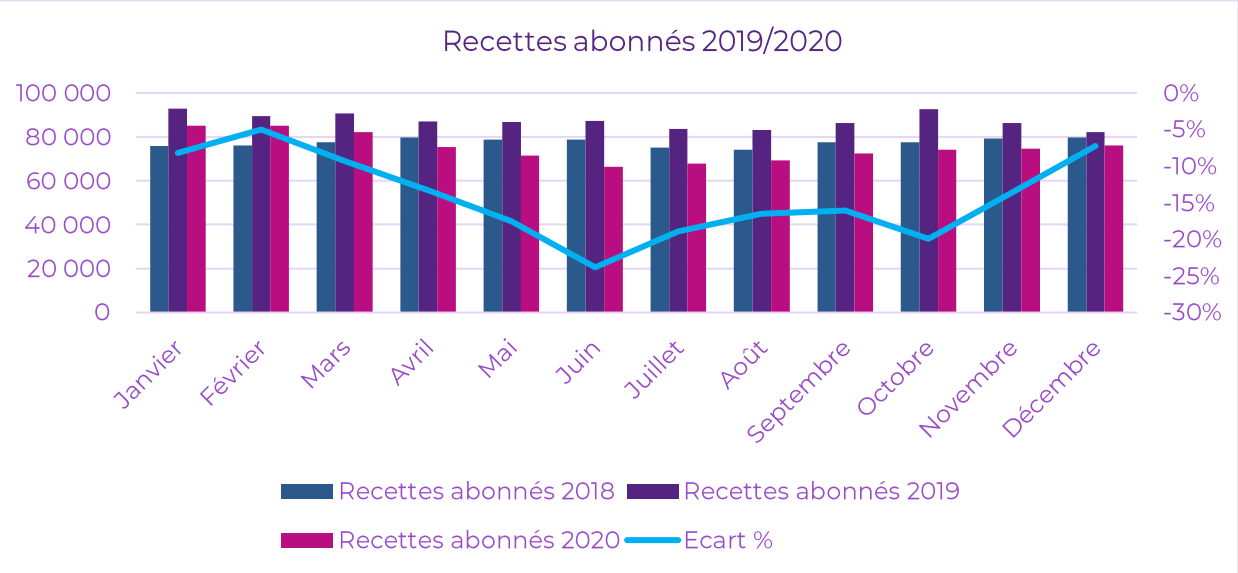
Nombre d'abonnés

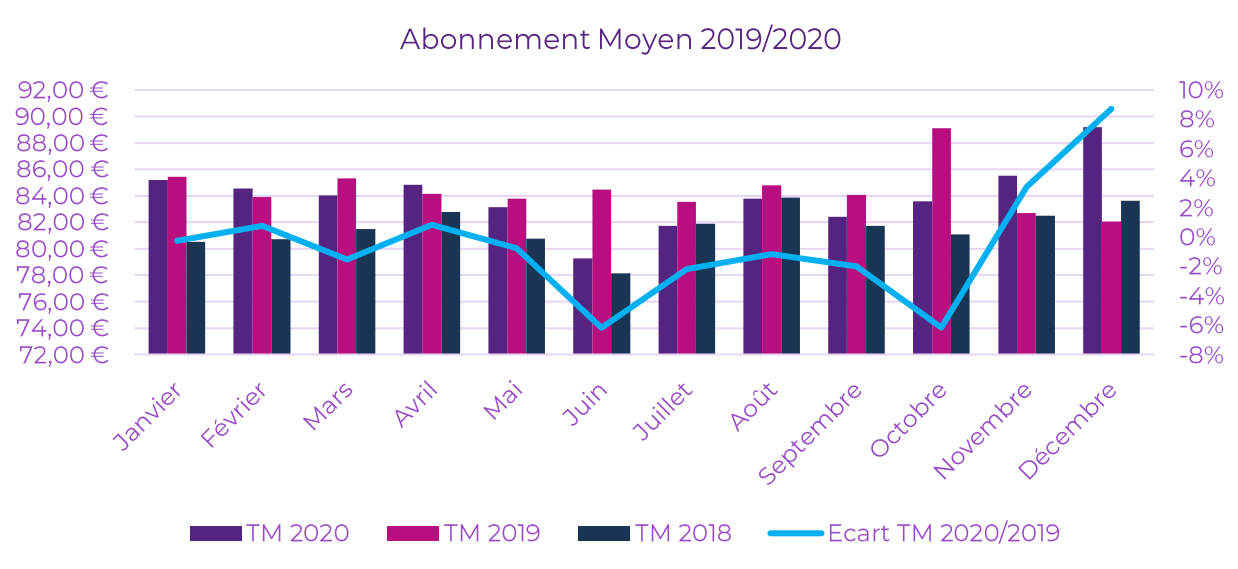
	Fréquentation abonnés 2018	Fréquentation abonnés 2019	Fréquentation abonnés 2020	Ecart %
Janvier	940	1 085	999	-8%
Février	941	1 066	1 005	-6%
Mars	950	1 062	978	-8%
Avril	963	1 033	888	-14%
Mai	976	1 035	860	-17%
Juin	1 006	1 031	837	-19%
Juillet	918	1 000	829	-17%
Août	885	979	827	-16%
Septembre	949	1 025	878	-14%
Octobre	956	1 038	886	-15%
Novembre	959	1 042	871	-16%
Décembre	952	1 000	853	-15%
Total	11 395	**12 396**	**10 711**	-13,59%

Recettes Abonnés

	Recettes abonnés 2018	Recettes abonnés 2019	Recettes abonnés 2020	Ecart %	TM 2020	TM 2019	TM 2018	Ecart TM 2020/2019
Janvier	75 698	92 703,00 €	85 124,00 €	-8%	85,21 €	85,44 €	80,53 €	0%
Février	75 968	89 462,00 €	84 983,00 €	-5%	84,56 €	83,92 €	80,73 €	1%
Mars	77 399	90 602,00 €	82 161,00 €	-9%	84,01 €	85,31 €	81,47 €	-2%
Avril	79 700	86 942,00 €	75 351,00 €	-13%	84,85 €	84,16 €	82,76 €	1%
Mai	78 831	86 731,00 €	71 501,00 €	-18%	83,14 €	83,80 €	80,77 €	-1%
Juin	78 614	87 111,00 €	66 358,00 €	-24%	79,28 €	84,49 €	78,15 €	-6%

Juillet	75 154	83 552,00 €	67 751,00 €	-19%	81,73 €	83,55 €	81,87 €	-2%
Août	74 232	83 006,00 €	69 293,00 €	-17%	83,79 €	84,79 €	83,88 €	-1%
Septembre	77 539	86 183,00 €	72 353,00 €	-16%	82,41 €	84,08 €	81,71 €	-2%
Octobre	77 534	92 481,00 €	74 069,00 €	-20%	83,60 €	89,10 €	81,10 €	-6%
Novembre	79 103	86 191,00 €	74 494,00 €	-14%	85,53 €	82,72 €	82,48 €	3%
Décembre	79 613	82 033,00 €	76 077,00 €	-7%	89,19 €	82,03 €	83,63 €	9%
Total	929 387	**1 046 997,00 €**	**899 515,00 €**	-14,09%	83,98 €	84,46 €	81,56 €	-1%





Note : Le nombre d'abonné accuse lui aussi une nette diminution (-14%), en raison de la forte dépendance du parking envers le transport en commun. La crise sanitaire, les mesures de confinement associées au développement du télétravail ont directement influé sur le nombre de résiliation.

Dans un soucis d'accompagnement de nos clients et en réponse aux conditions extraordinaires sur la période écoulée, plusieurs mesures ont été mises en place :

- Remboursements de 27 abonnements, représentant 3 938 €,
- Mise en place de 23 avoirs réutilisables sur de futurs souscriptions, pour 6 961€

Ci-dessous le nombre d'abonnements non-renouvelés durant le 1er confinement :

TYPE D'ABONNEMENTS	QUANTITE
TRIMESTRIEL	110
ANNUEL	45
PRELEVEMENT AUTOMATIQUE	77
TOTAL	155

Conclusion

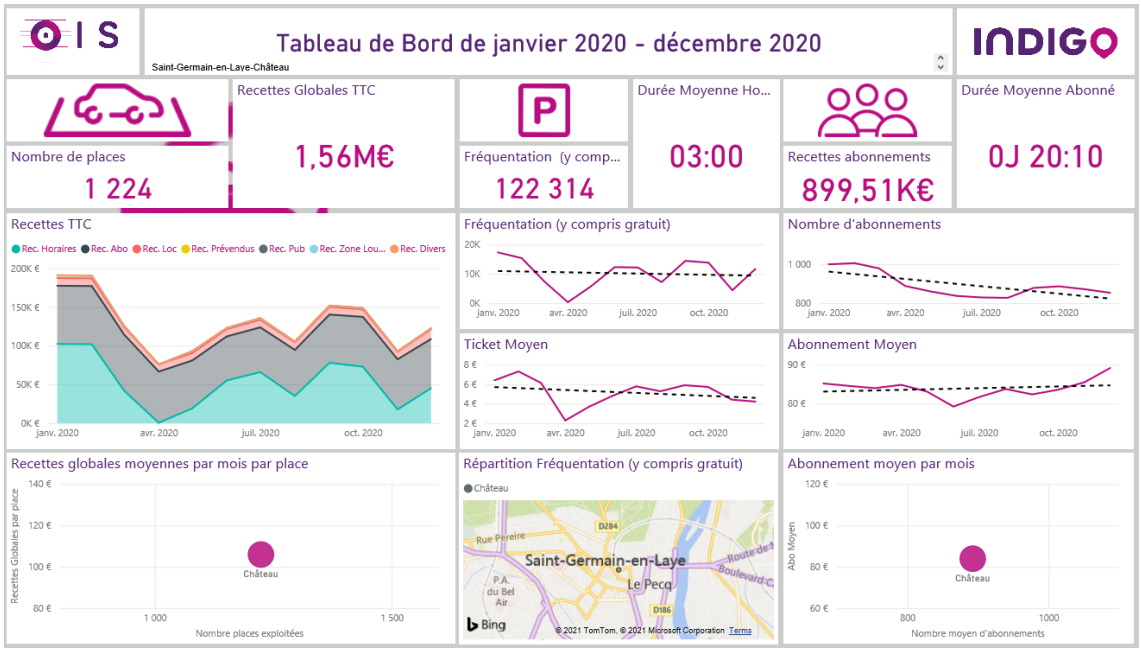
Cette année 2020 a été durablement marquée par la crise sanitaire et les mesures gouvernementales tout au long de l'année. La situation du parking du Château le rend doublement dépendant des activités de gare, des bars/restaurants et du théâtre. Les fréquentations horaires et les recettes ont lourdement été impactées. La remontée en puissance est lente et l'échéance de retour à la normale de la fréquentation est particulièrement difficile à évaluer mais ne devrait pas l'être avant le second semestre 2021.

Perspectives 2021

Une année qui sera encore marquée par le COVID-19 et les mesures de confinement imposées par le gouvernement. La réouverture tardive des bars et des restaurants Mai), la généralisation du télétravail, auront un impact certain sur les fréquentations et recettes sur2021.

7.2 Données de l'observatoire du stationnement

Synthèse globale parking



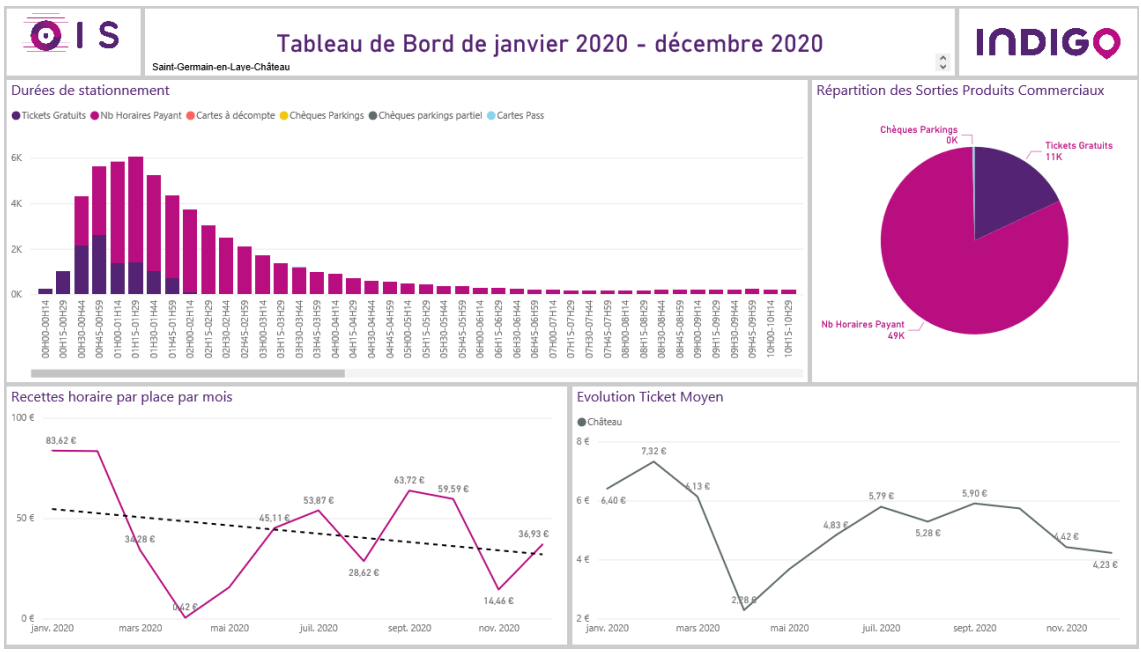
En 2020, les 1 224 places du parking Château ont généré 1,56M€ TTC de recettes globales (2,47M€ TTC en 2019) réparties pour 40,86% de recettes horaires (56% en 2019) et de 50,12% de recettes abonné (37,38% en 2019).

La recette globale moyenne par mois est de 106€ par place exploitée (168€ en 2019).

122 314 clients horaires (y compris gratuits) ont fréquenté le parking pour une durée moyenne de 3h (224 834 en 2019 pour 4h05). La fréquentation globale est d'environ 18 736 horaires/mois avec un pic en juin et un creux en août (18 736 en 2019).

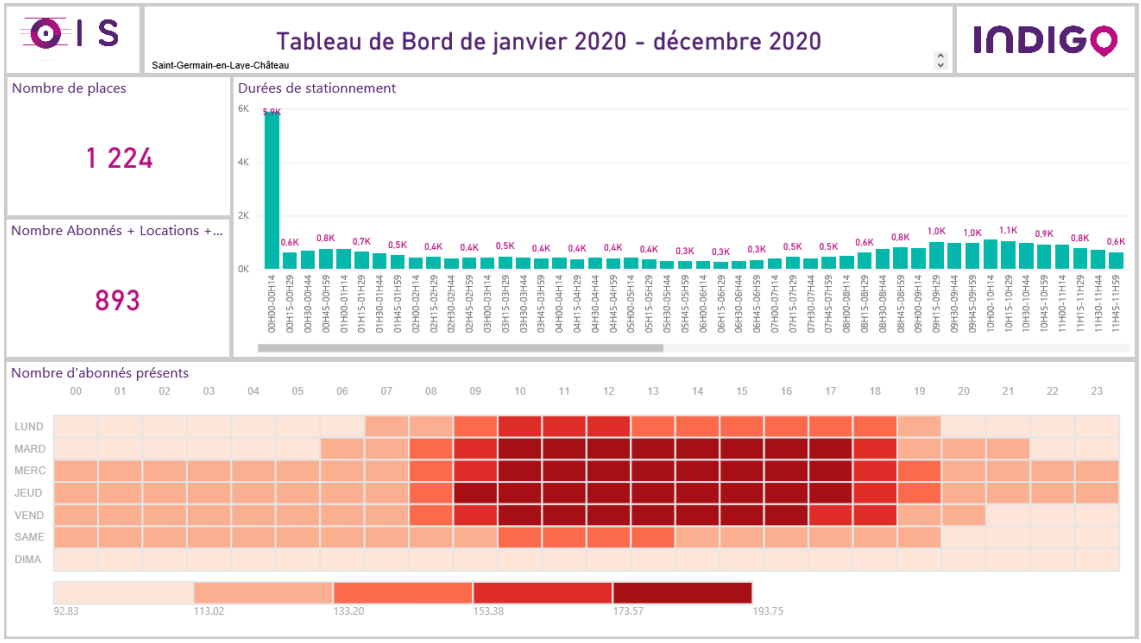
Les abonnés stationnent en moyenne 20h10 en 2020 contre 16h08 en 2019. Ayant perdu plusieurs abonnements commerçants, les résidents ont mécaniquement fait évoluer la durée moyenne de stationnement des abonnés.

Analyse horaire parking



Malgré les perturbations dues à la crise sanitaire, les durées de stationnement horaires restent identiques à 2019 : les clients stationnent majoritairement entre 30mn et 2h. Les Tickets gratuits représentent 18% des produits commerciaux (16% en 2019).

Analyse abonnés parking



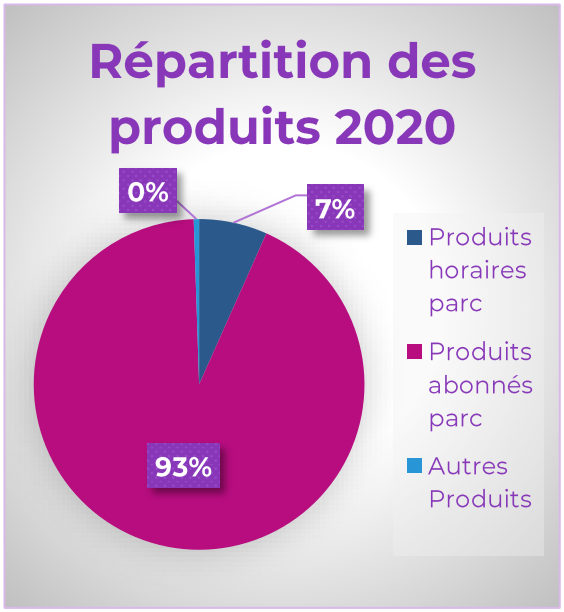
En 2020 comme en 2019, les abonnés stationnent majoritairement la semaine en journée.

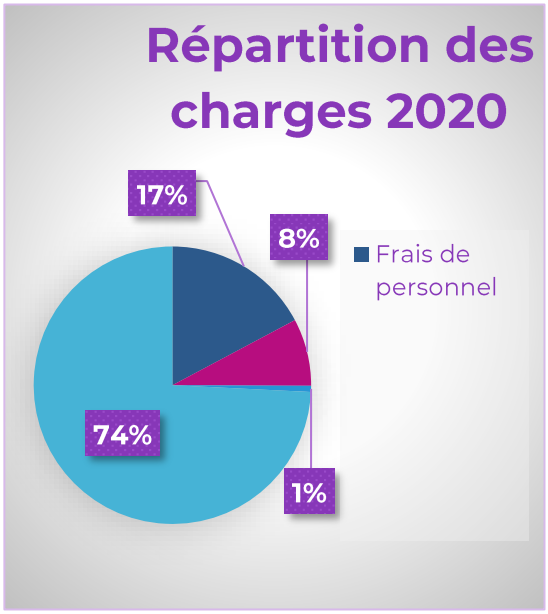
8 Bilan financier

8.1 Compte de résultat

En € HT	2019	2020	2019/2020 en valeur	2019/2020 en %
Produits horaires parc	1 176 588	545 544	-631 044	-53,6%
Produits abonnés parc	859 856	758 842	-101 014	-11,7%
Autres Produits	*20 904*	*4 251*	*-16 653*	*-79,7%*
Total Produits d'Exploitation	*2 057 348*	*1 308 637*	-748 711	*-36,4%*
Frais de personnel	*317 133*	*255 397*	-61 736	*-19,5%*
Autres frais d'exploitation	128 384	116 236	-12 148	-9,5%
Frais de fonctionnement administratif	18 389	10 569	-7 820	-42,5%
Autres charges d'exploitation (Assurances, Taxes, redevances …)	*1 350 875*	*1 100 321*	-250 554	*-18,5%*
Total Charges d'exploitation	*1 814 781*	*1 482 523*	-332 258	*-18,3%*
Amortissement	286 987	287 873	886	0,3%
EBIT	-44 282	-461 758	-417 476	942,8%
Frais financiers	-90 354	-70 879	19 475	-21,6%

Résultat Net avant impôt	***-134 636***	***-532 637***	**-398 001**	***295,6%***





8.2 Analyse comparative du compte de résultat 2019/2020

Le compte de résultat présente une baisse de -295.6%, soit -398K€ par rapport à l'exercice précédent, ceci s'explique par la chute des recettes -36% (-749K€) et notamment horaires -54% (-630K€).

On constate une diminution des charges d'exploitation (-18,3%), conséquence d'une exploitation au ralenti :

- Frais de personnel : -19.5% lié à la mise en activité partielle d'une partie du personnel,
- Autres frais d'exploitation : -9.5% à mettre en lien avec la baisse de l'activité et des prestations courantes (interventions et maintenance),
- Frais administratif : -42.5%,
- Autres charges d'exploitation (assurance, taxes, redevances) : -18.5%,
- Fais financiers : -21,6%.

8.3 Calcul de la redevance au délégant

Le calcul de la redevance au délégant pour l'année 2020 est détaillé en annexe.

8.4 Analyse comparative du compte de résultat 2020 par rapport au prévisionnel

L'analyse comparative du compte de résultat réel de 2020 par rapport au compte prévisionnel contractuel présente un écart de déficit de -135K€, conséquence du contexte de crise sanitaire.

Les recettes des parcs, très inférieures aux prévisions, ne sont pas compensées par la maitrise de nos charges d'exploitations.

En millier €/HT	Compte de résultat prévisionnel	Compte de résultat réel 2020	Ecart en valeur
Produits d'exploitation	2 453	1 308	-1 145
Charges d'exploitation	-2 101	-1 482	619
Amortissements	-203	-288	-85
Frais Financiers	-55	-79	-24
Résultat de la Délégation avant impôt	**94**	**-135**	**-229**

9 Annexes

Annexe 1 : Présentation des Méthodes et des Eléments de Calcul Economique Annuel et Pluriannuel

Annexe 2 : Gestion des frais de structure

Annexe 3 : Etablissement des Comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public

Annexe 4 : Comptes du délégataire

Annexe 5 : Information sur le patrimoine

Annexe 6 : Détermination de la redevance

Annexe 7 : Tableaux de bords annuels

REGLES ET METHODES COMPTABLES

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice ont été établis dans le respect des principes généraux comptables et conformément aux conventions, règles et méthodes d'évaluation générales comptables. Les comptes arrêtés au 31 décembre 2020 ont été préparés dans le respect des conventions générales prescrites par le plan comptable général, issu du règlement ANC n° 2014-03.

Par ailleurs, la société applique les dispositions comptables du règlement ANC n°2015-06 relatif au fonds commercial et au mali technique. L'application de ce règlement n'a pas d'incidence sur les comptes de la société.

La méthode de base retenue pour l'évaluation du patrimoine de la concession est la méthode des coûts historiques. Les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

(a) Les concessions

Sous cette rubrique figurent les droits d'entrée versés pour l'exploitation de certains parcs de stationnement ainsi que les immobilisations du domaine concédé incluant tout type d'immobilisations, revenant au concédant sans indemnité, au terme normal du contrat de concession. Il s'agit principalement :

- de gros-œuvre et de certains biens non renouvelables. Ces biens sont évalués à leur coût historique. Ces ouvrages ainsi que les droits d'entrée sont amortis linéairement sur la durée des contrats concernés sauf pour certains qui ont été dotés, à leur origine, d'un plan d'amortissement progressif.
- d'agencements renouvelables, d'installations techniques et de matériels amortis linéairement sur la durée probable d'utilisation.

(b) Les autres immobilisations incorporelles

Sous cette rubrique figurent notamment les logiciels. Ils sont amortis selon leur nature sur des durées variant de 1 à 5 ans.

2. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent les investissements propres à la société. Il s'agit de :

(a) constructions :

Parcs en pleine propriété ou bien acquis dans le cadre de baux à construction ou de baux emphytéotiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

Ces éléments sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis selon la durée de vie du bien. Les durées les plus couramment pratiquées sont les suivantes :

Immobilisations	Durée	Mode
Installation technique, matériel et outillage	2 à 30 ans	linéaire
Installation générale, agencement, aménagement	7 à 10 ans	linéaire
Matériel de transport	4 ans	linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 à 5 ans	linéaire
Mobilier	7 à 9 ans	linéaire

La société applique les modalités d'amortissements dites de durée de vie utile. Ces modalités consistent à amortir le dernier renouvellement sur la durée résiduelle du contrat.

3. Provisions

Renouvellement et grosses réparations :

Sauf obligation contractuelle il n'est pas constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations dans la mesure où ces dépenses sont immobilisées selon les méthodes décrites aux points 1 et 2.

ANNEXE 2

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE
Exercice 2020

A. Description du mécanisme de gestion des frais de structure du groupe INDIGO
Conformément aux règles d'organisation du groupe INDIGO, motivée par des objectifs de rationalisation et d'harmonisation des moyens mis en œuvre, la Société Délégataire confie aux sociétés compétentes du groupe, la société Indigo Park et la société Indigo Group depuis 2015, des missions de prestations de services pour l'exploitation des sites gérés par le groupe.
Les moyens des sociétés Indigo Park et Indigo Group comprennent ainsi les services dits communs correspondant aux services administratifs et fonctionnels du groupe INDIGO répartis géographiquement entre le siège social à Puteaux et les Directions Régionales.
Cette organisation permet aux sociétés Indigo Group et Indigo Park de disposer de moyens, notamment humains, importants et spécialisés, au bénéfice de l'ensemble des sociétés du groupe.

Ces frais de structure sont supportés par la Société Délégataire selon la méthode décrite ci-dessous.

B. Clé de répartition des frais de structure - Eléments chiffrés
La clé de répartition des frais de structure repose sur le chiffre d'affaires.
Les conventions de prestations de services internes du groupe prévoient, comme c'est l'usage communément admis dans l'OCDE, une refacturation basée sur l'assiette réelle des dépenses des sociétés Indigo Park et Indigo Group, ramenée à la quote-part de chiffre d'affaires du contrat dans le chiffre d'affaires consolidé.
La convention de licence de marque prévoit une rémunération basée sur un pourcentage de chiffre d'affaires, ici encore dans le cadre d'un usage communément admis dans l'OCDE.
Ainsi, concernant l'exercice 2020, l'affectation des frais de structure correspond à 10,16% du chiffre d'affaires du contrat de délégation de service public.

C. Gestion de l'Activité par les frais de structure
Indigo Park assure ainsi des missions de gestion technique, administrative, commerciale et comptable afférente à l'exploitation et exécute toutes les tâches relevant d'une gestion courante de ladite exploitation. A cette fin, la Société Indigo Park remplit notamment les missions suivantes :

1. <u>Exécution directe de l'activité</u>
- Recrutement et gestion administrative du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,
- Etablissement de la paie du personnel,
- Suivi des litiges et des contentieux prud'homaux,
- Animation des instances sociales représentatives et relations avec les syndicats patronaux et des salariés,
- Mise en œuvre du plan de formation professionnelle continue,
- Etablissement des statistiques d'exploitation, des rapports d'activité et de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement.

2. <u>Missions d'exploitation</u>
- Suivi technique des sites de stationnement (parcs ou voirie) dont la gestion a été confiée à la Société ou dont elle est propriétaire et de leurs équipements,
- Entretien des sites précités,
- Maintenance et entretien des équipements précités,
- Choix des et relations avec les fournisseurs, le cas échéant conformément aux et avec le bénéfice des conditions d'achat propres au groupe INDIGO,
- Collecte des recettes pour le compte de la Société ou de ses clients amont,
- Relations avec les clients amonts,
- Relations avec les usagers/utilisateurs, notamment dans le cadre du Centre de Relation Clients (le « CRC ») ainsi que du Centre National de Télé-Opération (le « CNTO ») ou des Centres Régionaux de Télé-Opération (les « CRTO »),
- Mise en œuvre de la politique de qualité et de services du Groupe, ainsi que de sa charte graphique et de ses normes en matière d'aménagement et de signalétique mais aussi de politique environnementale,
- Application des dispositions contractuelles et réglementaires,
- Application et contrôle du respect des règles de sécurité,
- Recrutement et gestion du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,

- Etablissement des statistiques, des rapports d'activité et plus généralement de tous autres documents à la production desquels la Société est assujettie légalement ou contractuellement, aux fins de validation par la Société et envoi par cette dernière, en tant que de besoin, aux destinataires concernés,
- Définition des conditions d'exploitation et surveillance générale de l'exploitation.

3. Missions commerciales
- Etudes de marché,
- Prospection de marché,
- Animation commerciales, développement de la clientèle aval,
- Etude des produits et tarifs.

4. Missions administratives
- Etablissement des règlements intérieurs,
- Suivi de la réglementation spécifique à l'Activité,
- Suivi des dossiers contentieux en demande ou en défense, qu'ils soient on non liés à des sinistres couverts par une police d'assurance,
- Suivi et rédaction de contrats et d'avenants,
- Etablissement des contrats d'abonnement et de location ou de cession de droits d'occupation (dont les amodiations),
- Gestion du programme d'assurances, comprenant la souscription des polices d'assurance bénéficiant directement ou indirectement à la Société, ainsi que la gestion complète des sinistres subis par la Société ou causés aux tiers dans le cadre de l'Activité,
- Suivi de la conformité à la règlementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, la situation des fournisseurs ou la lutte contre la corruption.

5. Gestion de la société délégataire
- Gestion du système informatique et mise en place de nouveaux logiciels et équipements,
- Contrôle de gestion, suivi budgétaire,
- Elaboration, mise en place et suivi des procédures comptables,
- Gestion de la trésorerie et des financements, négociation auprès des organismes bancaires des conditions de crédit ou de placement,
- Tenue de la comptabilité et établissement des déclarations fiscales,
- Etablissement de la consolidation et du reporting de gestion selon les normes appliquées par le Groupe INDIGO,
- Relations avec les Commissaires aux comptes,
- Gestion des réunions des organes sociaux et plus généralement toutes tâches relevant du droit des sociétés, ainsi que des délégations de pouvoirs en toutes matières,
- Suivi de la conformité à la règlementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel ou la lutte contre la corruption.

Indigo Group consent une licence d'utilisation de ses marques et noms de domaine à la Société Délégataire et lui apporte son expertise dans les domaines suivants :

1. Politique de marque
   Définition, coordination de la politique d'image du Groupe en France et à l'international, validation des évènementiels, de la communication externe et interne, actions de développement et de suivi propre au Groupe.

2. Stratégie, études, développement
   Définition des axes de stratégie, du marketing et de la communication du Groupe, réflexion sur les opérations de croissance externe ou de partenariat, validation des opérations retenues, réalisation d'études de marché et d'une veille concurrentielle.

3. Financement
   Opérations de financements long terme, gestion des taux d'intérêt et du change, cautionnements et garanties, opérations en capital, prêts, relations avec les banques et les organismes de notation, politique de financement.

4. Innovation
   Promotion, coordination, impulsion et validation des innovations retenues.

5. Audit interne
   Sécurisation des données informatiques et monétiques, de création de valeur des organisations.

Les sociétés Indigo Park et Indigo Group interviennent sous le contrôle et la responsabilité de la société Délégataire qui reste, en tout état de cause le seul et unique cocontractant de la collectivité délégante.

PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

(Articles R 3131-3 - 1°) – a et b du code de la commande publique)

- Les méthodes et éléments de calcul économique sont identiques et homogènes pour l'ensemble des sociétés françaises du groupe INDIGO.
- La structure analytique de notre société est identique à celle des autres sociétés du groupe.
- Le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société.
- Dans tous les cas, les éléments comptables, financiers et économiques présentés dans le rapport du délégataire émanent des états financiers de la comptabilité générale du délégataire ou du siège auquel il se rattache, établis conformément aux principes du Plan Comptable Général. Ils ont pour vocation la présentation économique des données financières de la DSP sur la durée du contrat et retracent la réalité économique du service.

Les principaux éléments concourant à l 'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation se composent en :

1. **Produits et charges directs**

Les opérations sont directement affectables au contrat ou à l'ouvrage. C'est le cas de la plus grande partie des postes figurant au compte de résultat :

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges amodiataires, ainsi que les produits divers.

- Charges : frais de personnel, frais d'entretien, maintenance et réparation, coûts liés à l'énergie et aux consommables, autres services extérieurs et honoraires, frais de fonctionnement administratifs et commerciaux, frais de sinistres nets de remboursement d'assurances, redevances et loyers dues au concédant, Contribution Economique Territoriale et Taxes foncières, charges de gros entretien et les charges de crédit-bail (amortissement et intérêts) le cas échéant.

2. **Charges calculées**

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement[1] liée à l'investissement d'origine et aux investissements de renouvellement, ainsi que les dotations aux amortissements de fin de contrat qui sont constatées dès que la durée d'utilité des équipements excède la durée du contrat et que le délégataire a l'obligation de les remettre gratuitement au délégant au terme normal du contrat.

Les règles et modalités comptables sont décrites dans l'annexe 1.

[1] Hors impairment tests : le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société en excluant à compter de l'exercice 2015 l'impact des impairment tests, en cohérence avec la présentation de l'inventaire du patrimoine de la délégation de service public.

3. Charges indirectes

Elles recouvrent l'ensemble des frais communs nécessaires à plusieurs ouvrages ou contrats. Ceux-ci sont mutualisés au sein de sociétés prestataires

a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2020 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

b. Les polices d'assurances

Elles sont négociées annuellement au niveau du groupe INDIGO, afin de bénéficier d'économies d'échelles et regroupent :
- la Responsabilité Civile d'exploitation,
- la police Dommages parcs et locaux d'exploitation.

Elles sont affectées à chaque site d'exploitation au prorata du chiffre d'affaires généré par celui ci.

c. Les charges financières

Quel que soit le mode de financement de l'ouvrage ou du contrat (emprunt ou fonds propres), il en résulte nécessairement une charge financière représentative du coût de ce financement.

Au sein du groupe INDIGO, il est réalisé une affectation standard de cette charge financière. Pour l'exercice 2020, il est appliqué un pourcentage de 4,5 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2020. Le taux est revu annuellement à compter de l'exercice 2018 afin de refléter le coût d'endettement du groupe INDIGO et l'évolution de la conjoncture économique.

* *
*

ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC
(données comptables – exercice 2020)

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (loi n° 95.127 du 8 février 1995) et à l'article L 3131 – 5 du code de la commande publique, notre société est tenue de présenter à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public.

Les articles R 3131-2 à R3131-4 du code de la commande publique, encadrent son contenu en énumérant les « *données comptables* » qui doivent figurer dans le compte-rendu retraçant les opérations de l'exercice comptable :

a- 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 les 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 et notamment les charges de structure ;

b- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;

c- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;

d- Un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;

e- 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 ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;

f- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;

g- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;

h- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

Plus précisément, vous trouverez dans notre rapport les éléments répondant aux points rappelés ci-dessus, étant précisé que notre société s'est rapprochée du modèle préconisé par l'ordre des experts comptables (« le rapport annuel du délégataire de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux)

Vous trouverez jointes au compte annuel de résultat de l'exploitation les pièces suivantes :

- Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel (a/b).
- Annexe 1- règles et méthodes comptables (a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation (e)
- Annexe 2 – gestion des services communs (a/b).

A la lumière des explications données par l'ordre des experts comptables dans l'ouvrage relatif au rapport annuel du délégataire de service (analyse de l'obligation et du contenu du rapport à jour du décret du 14 mars 2005), la rubrique relative à l'état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat (I-c) de l'article R3131-3 du code de la commande publique, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1°-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2020.

Ensuite, l'inventaire des biens de la délégation, prévu au paragraphe 1° - c) de l'article R 3131-4 du code de la commande publique est intégré dans le rapport.

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2020 (art. R 3131-4 1° -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1° - c du code de la commande publique).

Enfin, à ce jour, seuls la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat et le cas échéant les contrats de crédit-bail, nous semblent devoir être recensés comme des engagements à incidences financières nécessaires à la continuité du service public délégué (art. R 3131-4 -1° - d du code de la commande publique).

Par la production de ce rapport, notre société a rempli les obligations qui lui sont imposées par l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, et les articles L 3131 – 5 et R3131-2 et suivants du code de la commande publique. Il sera présenté lors d'une prochaine réunion de l'Assemblée Délibérante qui prend acte de sa transmission.

Dans le cadre plus général de son droit de contrôle, le délégant peut souhaiter avoir communication d'éléments supplémentaires, en dehors des obligations liées à la remise du rapport du délégataire. Notre société apportera bien entendu toutes les réponses utiles. Si la communication de ces éléments est souhaitée en vue de l'Assemblée Délibérante ayant pour objet de prendre acte de la transmission du rapport, nous vous remercions de bien vouloir nous réserver un délai raisonnable de préparation et de réponse.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport dont le délégant souhaiterait avoir communication dans le cadre de son droit de contrôle, sont tenues à sa disposition.

Puteaux – La Défense, le 30 mars 2021

Le Directeur Administratif et Financier
Etienne PIQUET

COMPTES DU DELEGATAIRE

SITE_780013 - SAINT-GERMAIN-EN-LAYE CHÂTEAU - 2020

PARC DE STATIONNEMENT	780013 Saint-Germain-en-Laye Château
DELEGANT	VILLE DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE
DELEGATAIRE	INDIGO INFRA CGST
ANNEE	2020

Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2020

EN H.T.	Année 2019	Année 2020	2020 / 2019 en valeur	2020 / 2019 en %
Horaires parcs	1 176 588	545 544	-631 044	-53,6%
Abonnés parcs	859 856	758 842	-101 014	-11,7%
Voirie				
Garantie de recettes villes				
Prestation de services				
Activité de Contrôle				
Appels de charges amodiataires				
Activités annexes	20 904	4 251	-16 653	-79,7%
Sous Total Chiffre d'Affaires	2 057 347	1 308 637	-748 710	-36,4%
Subventions d'exploitation				
Autres Produits	138	1	-137	-99,3%
Sous Total Autres Produits	138	1	-137	-99,3%
Total Produits d'Exploitation	**2 057 485**	**1 308 638**	**-748 846**	**-36,4%**
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-261 151	-209 200	51 951	-19,9%
Personnel Contrat à Durée Determinée				
Autre Personnel externe et Frais Divers	-5 094	-10 620	-5 526	108,5%
Personnel Intérimaire d'Exploitation	-21 684	-5 656	16 028	-73,9%
Prestations de Nettoyage	-28 983	-29 921	-938	3,2%
Prestations de Gardiennage	-221		221	-100,0%
Sous Total Frais de Personnel	-317 133	-255 397	61 735	-19,5%
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-35 610	-26 667	8 943	-25,1%
Entretien : Contrats	-23 890	-26 464	-2 575	10,8%
Electricité, Fluides	-57 877	-50 071	7 806	-13,5%
Autres Prestations Sous Traitées				
Frais de Télécommunication	-6 628	-6 123	505	-7,6%
Location Matériel d'Exploitation	-4 379	-6 910	-2 531	57,8%
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-128 384	-116 236	12 148	-9,5%
Actions Commerciales	-688	-1 063	-375	54,4%
Collecte de Fonds et Commissions	-16 555	-8 525	8 030	-48,5%
Frais Administratifs et Divers	-1 146	-981	164	-14,3%
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-18 389	-10 569	7 819	-42,5%
Total Charges Directes d'Exploitation	**-463 905**	**-382 202**	**81 703**	**-17,6%**
Police d'Assurances	-13 574	-10 791	2 782	-20,5%
Sinistres				
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-10 437	-7 571	2 866	-27,5%
Redevances Aux Concédants	-1 115 237	-936 399	178 837	-16,0%
Taxes et Versements Assimilés	-26 494	-11 749	14 745	-55,7%
Autres Charges et Provisions Courantes	-1 003	-853	150	-14,9%
Charges de Gros Entretien				
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-45 261	-26 435	18 826	-41,6%
Frais Généraux Siège	-138 870	-106 523	32 347	-23,3%
Total Autres Charges d'Exploitation	-1 350 875	-1 100 321	250 554	-18,5%
Total Autres Charges d'Exploitation	**-1 350 875**	**-1 100 321**	**250 554**	**-18,5%**
Total Charges d'Exploitation	**-1 814 780**	**-1 482 524**	**332 257**	**-18,3%**
Autres Charges Non Courantes	-0		0	-100,0%
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport	-394	-228	166	-42,2%
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-286 593	-287 645	-1 053	0,4%
Autres Provisions Non Courantes				
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-286 987	-287 873	-886	0,3%
Total Charges Non Courantes	**-286 987**	**-287 873**	**-886**	**0,3%**
EBIT	**-44 282**	**-461 758**	**-417 476**	**942,8%**
Frais Financiers	-90 354	-70 879	19 476	-21,6%
Total Frais Financiers	-90 354	-70 879	19 476	-21,6%
Total Frais Financiers	**-90 354**	**-70 879**	**19 476**	**-21,6%**
Resultat Net avant Impot Parc	**-134 637**	**-532 637**	**-398 000**	**295,6%**
Prestations Internes		0	0	
Prestations Internes		0	0	
Prestations Internes		**0**	**0**	

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2020

Parc de stationnement Saint-Germain-en-Laye Château

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2020	Cumul Amortissement au 31/12/2020	Valeur Nette Comptable au 31/12/2020
BIENS PROPRES	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	13 677	- 12 454	1 223
Total BIENS PROPRES		**13 677**	**- 12 454**	**1 223**
BIENS DE RETOUR	AAI EN CONCESSION	1 578 882	- 915 483	663 399
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	1 343 765	- 723 249	620 516
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	260 977	- 151 820	109 157
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	20 164	- 575	19 589
Total BIENS DE RETOUR		**3 203 788**	**- 1 791 126**	**1 412 662**
BIENS DE REPRISE*	INST.GEN.AG.AMENAG.CONST.&TERR.D	3 846	- 3 846	-
	LOGICIELS	18	- 18	-
	MATERIEL DE BUREAU ET DE MAGASIN	223	- 223	-
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	28 454	- 22 459	5 994
	MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	13 496	- 13 496	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	13 339	- 13 339	-
Total BIENS DE REPRISE*		**59 375**	**- 53 380**	**5 994**
Total général		**3 276 840**	**- 1 856 961**	**1 419 879**

***quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park**

Parc de stationnement Saint-Germain-en-Laye Château

en euros H.T.	31/12/2020
Immobilisations Valeur Comptable Brute	3 276 840
Immobilisations Valeur Comptable Nette	1 419 879
Immobilisation en cours	26 227

Ville de Saint Germain en Laye: détermination de la redevance d'exploitation

Article 37 du contrat de Concession du parc de stationnement du Château

	2020
Redevance normale annuelle	25 000,00 €
Coefficient*: 1,128927	
Montant de la redevance normale	**28 223,17 €**
Redevance normale annuelle	875 000,00 €
Coefficient*: 1,128927	
Montant de la redevance normale	**987 811,00 €**
Redevance complémentaire	
Seuil indexable annuel	1 800 000,00 €
Coefficient*: 1,128927	
Valeur du seuil révisé	2 032 068,35 €
Taux de redevance complémentaire	50%
CA HT	1 308 637,47 €
Part du CA excédant ce seuil	0,00 €
Montant de la redevance complémentaire	**0,00 €**
Montant à payer	**1 016 034,17 €**

**"La redevance d'exploitation forfaitaire et le seuil de l'intéressement seront indexés, et pour la lere fois en 2012, par application du coefficient K défini à l'article 36" (article 37.2)*

Tableau de bord Annuel

Document non comptable

Parc	**780013 - Château,Bougival**
Période de référence	Décembre 2020 sur 36 Mois
Montants	TTC
Recettes	lissées
Type de contrat	Concession

DR	Ouest
Fin de contrat	31/08/2026

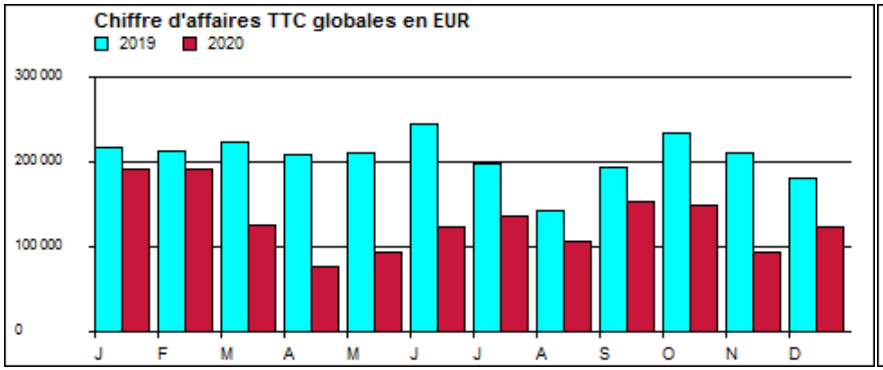
Nb places publiques	1224
Nb pl. amodiées ou vendues	0
Nb pl. amodiables	0
Nb total places	1224

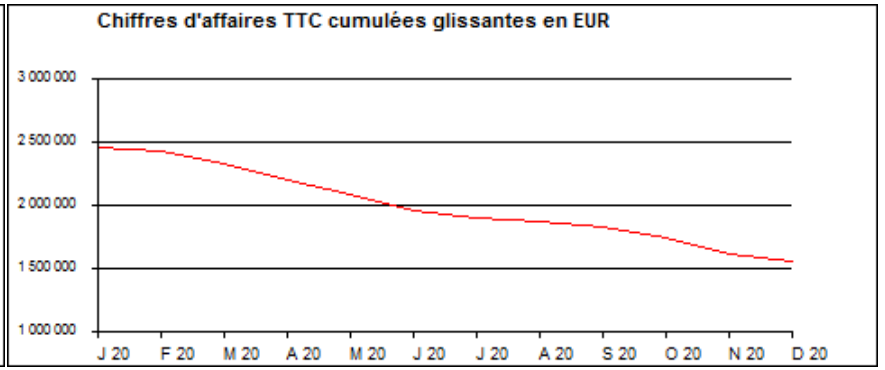
Tarif 1° heure (EUR)	2.6
Tarif abo. annuel (EUR)	993

Mois	Fréquentation					Chiffres d'affaires TTC					Statistiques	
	Nb sorties horaires		Nb abonnés	Nb locations	Nb ammodiat.	Horaire [1]	Abonnements [2]	locations [3]	Divers [4]	TOTAL CA TTC 1+2+3+4	Ticket moyen	Variation Ticket moyen D 2019/D 2020
	payantes	Gratuites										
Janvier	15 993	1 356	905	94	0	102 355	75 153	9 971	3 777	191 256	6,4	-5,5 %
Février	13 946	1 440	913	92	0	102 073	75 064	9 919	3 572	190 628	7,3	+12,4 %
Mars	6 841	657	885	93	0	41 953	72 458	9 703	1 303	125 417	6,1	-10,5 %
Avril	225	77	801	87	0	514	66 077	9 274	7	75 871	2,3	-66,1 %
Mai	5 189	528	771	89	0	19 062	61 919	9 582	2 367	92 931	3,7	-41,9 %
Juin	11 440	860	748	89	0	55 211	56 883	9 475	1 444	123 013	4,8	-34,4 %
Juillet	11 392	795	738	91	0	65 943	57 850	9 901	2 327	136 021	5,8	-15,9 %
Août	6 629	547	734	93	0	35 032	59 602	9 691	920	105 245	5,3	-15,2 %
Septembre	13 218	1 250	785	93	0	77 991	62 339	10 014	1 594	151 939	5,9	-6,5 %
Octobre	12 723	1 107	795	91	0	72 936	64 382	9 687	1 821	148 826	5,7	-26,4 %
Novembre	4 004	399	781	90	0	17 698	64 806	9 688	491	92 683	4,4	-38,2 %
Décembre	10 699	999	761	92	0	45 208	63 520	12 557	1 187	122 471	4,2	-20,7 %
TOTAL	112 299	10 015	9 617	1 094	0	635 976	780 053	119 462	20 810	1 556 301	5,7	-22,8 %

Rappel année 2019

D 2019	17 816	1 473	908	92	0	94 876	72 160	9 874	2 683	179 592
cumul à D 2019	205 891	18 943	11 258	1 138	0	1 382 765	922 910	124 080	39 381	2 469 152
var 2019/2020	-45,5 %	-47,1 %	-14,6 %	-3,9 %		-54,0 %	-15,5 %	-3,7 %	-47,2 %	-37,0 %





INDIGO
GROUP

Rapport d'activité

2020

Ville de Saint-Germain-En-Laye

Parcs Pologne et Pompidou

INDIGO GROUP

Avant Propos

Le présent rapport annuel du concessionnaire est établi conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession publié au Journal Officiel du 2 février 2016. Il constitue, avec ses annexes, le rapport financier et l'analyse de la qualité du service. Il reprend les dispositions contractuelles relatives aux aspects techniques et financiers.

Les tableaux détaillant les fréquentations et recettes afférentes sont à considérer comme des éléments statistiques et n'ont pas de valeur comptable. Ils sont établis à partir des éléments recueillis journellement. Ils peuvent ne pas être corrigés de certaines écritures comptables qui peuvent intervenir après l'émission d'une facture (impayés, avoirs, etc.). Les commentaires figurant dans ce rapport d'activité sont établis d'après les éléments statistiques. Les éléments comptables sont fournis en annexes.

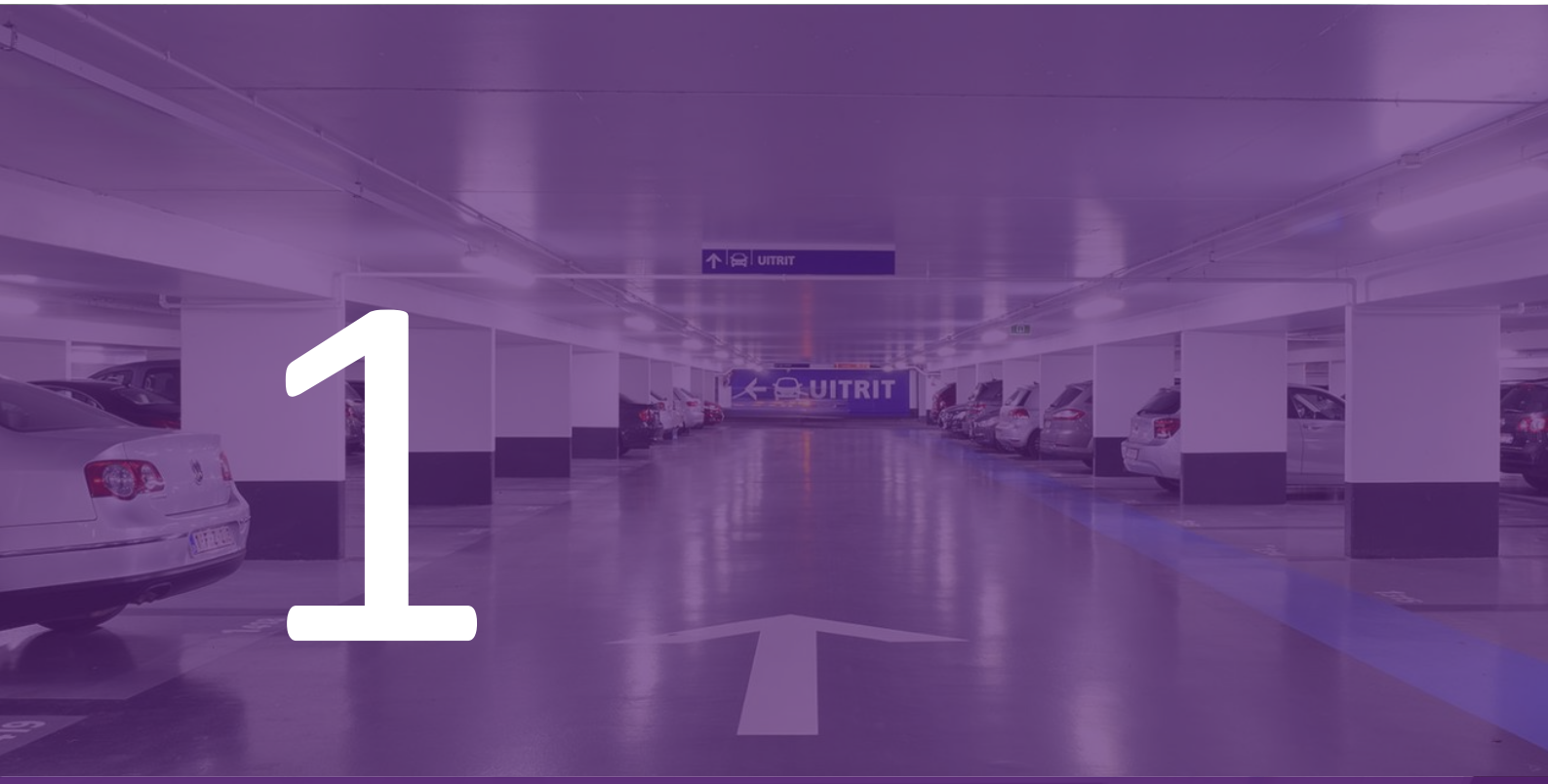
Préambule

En 2020 les mesures de confinement ont entrainé une baisse inédite de tous les déplacements et un recul sans précédent de la circulation des voitures. En parallèle bon nombre de collectivités ont réagi en proposant des espaces dédiés à la circulation des deux roues et en offrant la gratuité du stationnement en voirie. Durant les deux confinements Indigo s'est également mobilisé pour contribuer à l'effort national en offrant près de 400 000 heures de stationnement au personnel soignant dans plus de 50 villes en France. Indigo a également souhaité en cette période faciliter la vie de ses abonnés en favorisant le paiement dématérialisé et le traitement des demandes en ligne, en permettant aux abonnés nuit de rester stationner sans surcout et en offrant des heures de stationnement utilisables en période normale, à ses abonnés les plus fidèles. Plusieurs actions commerciales favorisant les nouvelles souscriptions ont également été menées afin de soutenir l'activité de stationnement. Au-delà du geste solidaire ou du pragmatisme économique ces évènements conduisent à accélérer la transition vers de nouveaux usages des espaces de stationnement. Pour répondre aux besoins et usages qui évoluent et fort de son expertise en conception d'ouvrages, le groupe INDIGO propose une nouvelle vision du parking du futur. Investir l'espace souterrain, le penser différemment pour prendre en compte les attentes d'aujourd'hui et anticiper les changements à venir font partie de nos réflexions. Il nous semble en effet naturel d'étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir en adressant ces enjeux clés : comment les sous-sols peuvent s'intégrer davantage dans la vie urbaine, comment offrir plus de mobilité et de services aux usagers, comment faciliter la logistique urbaine ou encore alimenter la ville durable ?

Sommaire

1 L'entreprise 8
1.1 Nos métiers 9
1.2 Le parking du futur 10
1.3 Notre Histoire 11
1.4 Nos engagements de Responsabilité Sociétale d'Entreprise 12
2 Le contrat 15
2.1 Fiche d'identité 15
2.2 Vos interlocuteurs 15
2.3 L'exploitation 16
2.4 Le périmètre global 17
2.5 Faits marquants 2020 18
3 Descriptif de l'exploitation 21
3.1 Le parking Pologne 21
3.2 Le parking Pompidou 23
4 Les services 25
4.1 Les moyens de paiement et d'accès 25
4.2 Application Smartphone 25
4.3 Souscription par internet 26
4.4 OPnGO 26
4.5 Eco Mobilité 27
4.6 Services de proximité 28
4.7 Services aux véhicules 28
4.8 Plan de quartier multimodal 28
4.9 Borne d'information 29
4.10 Lockers / Relais Colis 29
5 Maintenance et travaux 30
5.1 Équipements 30
5.2 Travaux 32
5.3 Patrimoine de la délégation 32
6 Organisation et moyens d'exploitation 33
6.1 L'organisation locale 33
6.2 Service de télé-opération et d'assistance 34
6.3 La Boutique Indigo 35
6.4 Service Relation Client 35

6.5 Actions 39
6.6 Campus Indigo 42
7 Observatoire du stationnement et analyse de l'activité 44
7.1 Analyse de l'activité des exploitations 44
7.2 Données de l'observatoire du stationnement 57
8 Bilan financier 60
8.1 Compte de résultat 60
8.2 Analyse comparative du compte de résultat 2019/2020 64
8.3 Calcul de la redevance au délégant 64
9 Annexes 65



1

Présentation générale

1 L'entreprise

Leader mondial du stationnement et de la mobilité individuelle, au service des Smart Cities de demain. Les activités du Groupe rassemblent plusieurs métiers : les parcs en ouvrage et les services associés, la voirie, la mobilité individuelle, le digital.
Indigo construit, finance et exploite des solutions de stationnement personnalisées et toujours plus intelligentes qui favorisent un parcours client plus intégré, plus fluide, plus facile.

Indigo Group a construit son histoire autour de la mobilité. Sans stationnement, pas de mobilité... Et sans mobilité, pas de développement possible des villes !

Nous investissons fortement dans le développement de nouveaux services de mobilité individuelle et de digitalisation, que nous déployons ensuite dans nos parcs et en voirie, en France et à l'international.

Notre implantation sur plusieurs continents nous permet de tester l'adaptabilité de nos innovations et de les enrichir par l'expérience acquise sur le terrain.

SERGE CLÉMENTE, PRÉSIDENT D'INDIGO GROUP

5 570	+750	2,4M	2 100 km	11	14 500
parkings dans le monde	villes	de places de stationnement gérées	de voirie urbaine gérée	pays	collaborateurs

Nous développons des solutions sur-mesure, sur tous les segments de clients (villes, aéroports, hôpitaux, centre-commerciaux, gares, espaces de loisirs et événementiels, universités…).

De la construction d'ouvrages en concessions aux innovations de la smart city, nous avons su conserver une longueur d'avance pour donner vie à une mobilité intelligente, adaptée aux enjeux de demain.

Pour répondre aux besoins de chacun et aux enjeux des villes, nous imaginons des solutions innovantes et complémentaires à la voiture : vélos partagés, scooters électriques, trottinettes électriques…

La société **Indigo Group S.A.S.** (antérieurement dénommée Infra Park S.A.S.) détient 100% du capital d'**Indigo Infra S.A**. (antérieurement dénommée VINCI Park S.A.) et est elle-même détenue à 99,77% par **Infra Foch Topco S.A.S.** (le solde étant détenu par un Fonds Commun de Placement d'Entreprise détenu par les salariés du groupe).

Le capital d'Infra Foch Topco est détenu directement et indirectement par **PREDICA**, l'une des filiales de Crédit Agricole Assurances, à hauteur de 47,14%, par **MIROVA** à hauteur de 32,91%, par **MEAG** à hauteur de 14,24% et par **Infra Foch Topco** elle-même à hauteur de 0,50%, le solde étant détenu par le management du Groupe.

1.1 Nos métiers

« Véritable expert du modèle concessif, ce sont nos 50 ans d'expérience, notre capacité d'investissement et notre ingénierie recette que nous mettons au service de la construction de nouveaux ouvrages et de leur exploitation. Nos équipes sont impliquées sur toutes les phases des projets et il leur tient à cœur de proposer le meilleur service possible pour répondre aux demandes de nos clients et répondre aux besoins des usagers.

SÉBASTIEN FRAISSE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT EN CHARGE DE LA FRANCE

CONCEVOIR, CONSTRUIRE, FINANCER ET EXPLOITER

Depuis plus de 50 ans, Indigo met en œuvre sa vision du stationnement en ouvrage au service des villes et de la mobilité urbaine. Expert mondial du modèle concessif, Indigo investit dans des parcs modernes, accueillants, offrant des services intelligents et digitalisés, pour faciliter le parcours client et la mobilité en ville.

PROPOSER DES SOLUTIONS DE MOBILITE

Faciliter les déplacements dans les centres villes est au cœur de nos préoccupations. Pour répondre aux besoins de chacun et aux enjeux des collectivités, nous développons de nouvelles solutions de mobilité individuelles complémentaires, simples d'utilisation et écologiques. Avec sa nouvelle entité Mobilité et Solutions Digitales, Indigo imagine ainsi des offres innovantes et complémentaires mises en œuvre dans les grandes villes du monde, à l'image du nouveau service de vélos et de scooters en libre-service sans station INDIGO® Weel.

DEVELOPPER DES SOLUTIONS DIGITALES

Pour valoriser ses services de stationnement et mobilité, le groupe Indigo inclut pleinement le digital et la logique de MaaS* dans sa stratégie globale pour répondre aux besoins actuels et futurs des villes et leurs habitants. Pleinement conscients des enjeux d'accroissement de la population, d'écologie et de congestion de trafic, nous nous positionnons comme véritable acteur et facilitateur de ces changements en proposant des services digitalisés qui révolutionnent le quotidien des usagers.

EXPERT DU STATIONNEMENT SUR VOIRIE

Nous conseillons et accompagnons les collectivités dans la gestion de leur stationnement sur voirie en proposant des services et des outils sur-mesure, adaptés à leurs stratégies de mobilité. Contrôle, maintenance, collecte, conseil, accueil des riverains… Nous apportons notre savoir-faire et notre expertise pour répondre aux enjeux de fluidification et dynamisation des centres ville en facilitant la mobilité des usagers. INDIGO crée STREETEO, la marque dédiée au contrôle et à la verbalisation du stationnement en voirie

* Mobility As A Service

1.2 Le parking du futur

Pour répondre aux besoins et usages qui évoluent et fort de son expertise en conception d'ouvrages, le groupe INDIGO propose une nouvelle vision du parking du futur. Investir l'espace souterrain, le penser différemment pour prendre en compte les attentes d'aujourd'hui et anticiper les changements à venir font partie de nos réflexions. Les parkings souterrains permettent d'intensifier les activités urbaines tout en protégeant l'intégralité du tissu urbain. Il nous semble en effet naturel d'étendre les possibilités que le sous-sol peut offrir en adressant ces enjeux clés :

Intégrer les sous-sols dans la vie urbaine et améliorer la vie quotidienne des habitants des villes qui se densifient en connectant le parking au transport.

Offrir plus de mobilité et de services aux usagers et ainsi proposer un parcours client plus fluide et digitalisé et des services entièrement interconnecté avec leur environnement, agissant comme une extension de la ville au-dessus.

Répondre aux besoins de la ville intelligente et de la ville durable en facilitant la logistique urbaine ou encore alimenter la ville durable par l'énergie produite grâce à l'inertie thermique des espaces souterrains.

Une réflexion menée en partenariat avec Dominique Perrault Architecture, spécialiste de l'architecture souterraine. Indigo a souhaité s'entourer du meilleur partenaire, Dominique Perrault et son cabinet d'architectes internationaux : DPA. Inventeur du concept « groundscape » (contraction de « ground », le sol et « landscape », paysage).

1.3 Notre Histoire

Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

Organiser le stationnement

Face à une nécessité de stationnement grandissante dans les villes, Indigo à l'époque GTM inaugure en 1964 son premier parc de stationnement en modèle concessif, sous l'esplanade des Invalides, suivi de Georges V et Malesherbes-Anjou. Paris devient le laboratoire des innovations d'Indigo. Avec le développement du stationnement en ouvrage et en voirie, les systèmes de péage s'automatisent et le paiement se dématérialise grâce à l'arrivée de la carte bleue. GTM et Sogeparc exportent leur savoir-faire à l'international.

Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

Offrir plus qu'une place de stationnement

Le parking n'est plus un lieu à usage unique mais devient un espace de services. Services de mobilité, prêts de parapluies, de vélos, de cabas, le parking du XXIe siècle prend forme et se veut un maillon de la mobilité urbaine. En 2001, GTM et Sogeparc fusionnent pour donner naissance à VINCI Park qui s'appuie sur les fondamentaux (qualité, sécurité, accueil) pour séduire les utilisateurs.

Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

L'ère du digital

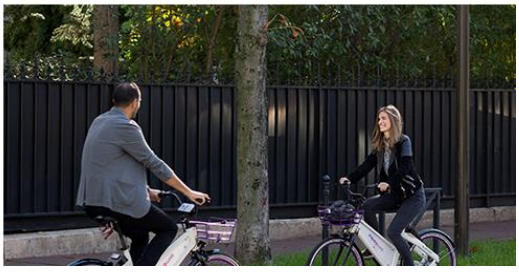
En 2015, VINCI Park devient Indigo et se positionne comme un acteur clé du stationnement et de la mobilité individuelle, avec une nouvelle offre digitale.

Comme dans les autres secteurs de la consommation, l'expérience client évolue vers plus de liberté, plus de choix et plus de personnalisation. Indigo lance OPnGO, seule application qui offre à l'automobiliste une expérience de stationnement complète, incluant la recherche d'itinéraires, trouver la meilleure place au meilleur prix, puis emprunter le parcours client le plus efficace et le plus fluide.

Plus de 50 ans au service de la mobilité : 1960 - 2000 2001 - 2014 2015 - 2017 DEPUIS 2017

Un nouveau service de vélos partagés avec INDIGO® weel

Entre urbanisation croissante et changements des habitudes de la population, les moyens de transport évoluent et avec eux les habitudes des consommateurs en matière de mobilité urbaine. Dans cette transition, le vélo bénéficie d'une place primordiale pour les déplacements citadins. Pour répondre à ces enjeux, Indigo déploie des vélos partagés en libre-service, sans station.



1.4 Nos engagements de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Nous pensons qu'il ne peut y avoir de croissance durable sans éthique claire et concrète. Cette conviction est incarnée par un socle de valeurs communes et des outils d'alerte performants : toutes nos activités reposent ainsi sur des pratiques transparentes, régies par un Code de Conduite rigoureux partagé par tous, dans tous les pays où nous exerçons. Nous encourageons également la mise en œuvre de ces hauts standards d'intégrité dans les co-entreprises et entités du Groupe.

INDIGO et sa maison mère INFRA PARK s'est engagé depuis quelques années dans une démarche volontariste sur les thématiques du développement durable. INDIGO a fait le choix de faire réaliser notation extra financière par l'agence indépendante VIGEO Eiris, qui évalue suivant 16 critères correspondant au secteur d'activité, dont 3 dédiés à l'environnement.

Indigo Group s'est vu attribuer en mars 2020 par l'agence de notion extra-financière VIGEO EIRIS la note de 66/100, positionnant ainsi le Groupe au 44ème rang mondial sur un panel de 4 903 groupes évalués. Pour mémoire, le précédent score de mars 2019 était de 61/100. Cette notation et cette progression de 5 points illustrent l'engagement du Groupe en matière sociale, sociétale et environnementale.

INDIGO GROUP

Unsolicited Opinion on the Sustainability Performance and Risk Management

vigeo eiris

Indigo Group

ISIN CODE : FR0012236669
Sector : Business Support Services
Rating date: Feb 2020

ESG OVERALL SCORE

66
100
Advanced (1)

Rank in Sector	4/102
Rank in Region	43/1609
Rank in Universe	44/4903

(1) Performance level: weak (0-29/100), limited (30-49/100), robust (50-59/100), advanced (60-100/100)

Company performance — Sector average performance

ESG PERFORMANCE (/100)

	Company	Sector average
Environment	62	35
Social	65	31
Governance	70	46

RISK MITIGATION INDEX (/100)

	Company	Sector average
Reputation	69	41
Operational Efficiency	67	44
Human Capital	62	30
Legal Security	73	30

Disclaimer
Vigeo Eiris provides its clients with information and/or analyses or opinion on factual, quantitative or statistical, managerial, economic, financial, governance, social, or technical data, in relation to companies, brands, products or services, assessed individually or with respect to sectors, regions, stakeholders or specific themes.
Vigeo Eiris is committed to making its best efforts when collecting, organising, consolidating, formatting, making available and/or delivering the aforementioned information, analyses and/or opinion to its clients. Although Vigeo Eiris ensures that it only uses publicly available information, the agency cannot guarantee its accuracy or completeness.
The above elements (information, indicators, analyses, scores, and opinion) do not include or imply any approval or disapproval on their content from Vigeo Eiris, its executive officers, or its employees. These elements do not represent in any way a guarantee, or reference of legal, moral, philosophical, ethical or religious nature, supporting or opposing any investment or divestment decision, or any standpoint or opinion expressed in favour of, or against companies, products, services, sectors or regions directly or indirectly mentioned in Vigeo Eiris' deliverables. Our deliverables are not, and should not, be considered as a form of financial advice or recommendation. No investment or divestment decision should be attributed to the information or opinion provided by Vigeo Eiris. Our products and services must only be considered as one of the many elements related to the financial decision making process.
Vigeo Eiris, its methodology, brand, and employees, shall under no circumstances, be held responsible for any kind of consequence (including economic, financial, or legal) derived from the interpretation of its information, analyses, opinion, scores, and indicators. The terms of use of our products and services and their impacts stem from the sole responsibility of their users.
This VIGEO EIRIS' One-page summary is established exclusively for clients' external communication with the exception of any specific operations such as Revolving Credit Facility, Sustainability Linked Loans, bond issuance or any other operation.

LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS D'INDIGO

- Respecter, voire dépasser, dans la mesure du possible, les réglementations internationales et locales applicables en matière de Santé, de Sécurité et d'Environnement,
-
- Minimiser ses impacts environnementaux en réduisant ses consommations d'énergie, notamment dans ses ouvrages
- Mettre en œuvre les technologies et les solutions permettant de diminuer les émissions de ses clients tout en leur facilitant l'accès à des mobilités individuelles non-consommatrices d'énergie fossile.

Indigo développe en faveur de tous ses salariés une politique sociale, de santé et de sécurité.

Parce que le parking se doit aussi d'être bien intégré dans la société, Indigo s'engage par ailleurs dans l'accompagnement et la réinsertion de personnes en difficultés, en errance ou soumises à l'exclusion sociale.

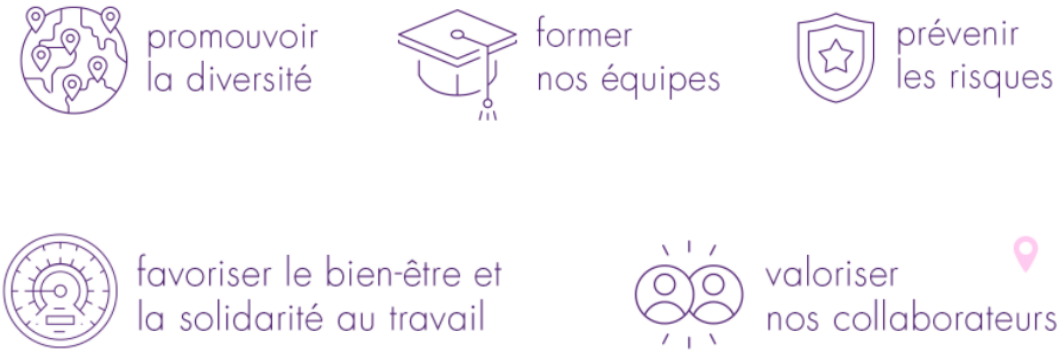
Pour assurer la meilleure qualité de service à ses clients, Indigo a créé, en 2004, une école de formation interne dédiée aux métiers du stationnement. Cet engagement répond à une logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle. Il concerne des métiers aussi variés que l'exploitation, la sécurité, la relation client ou la gestion du conflit. Sous forme de parcours personnalisés et en fonction des motivations et des possibilités d'évolution, près de 32 000 heures de formation ont ainsi été dispensées en 2020.

Le Campus Indigo est le premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement.

LA VALORISATION DES HOMMES ET DES METIERS

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement.

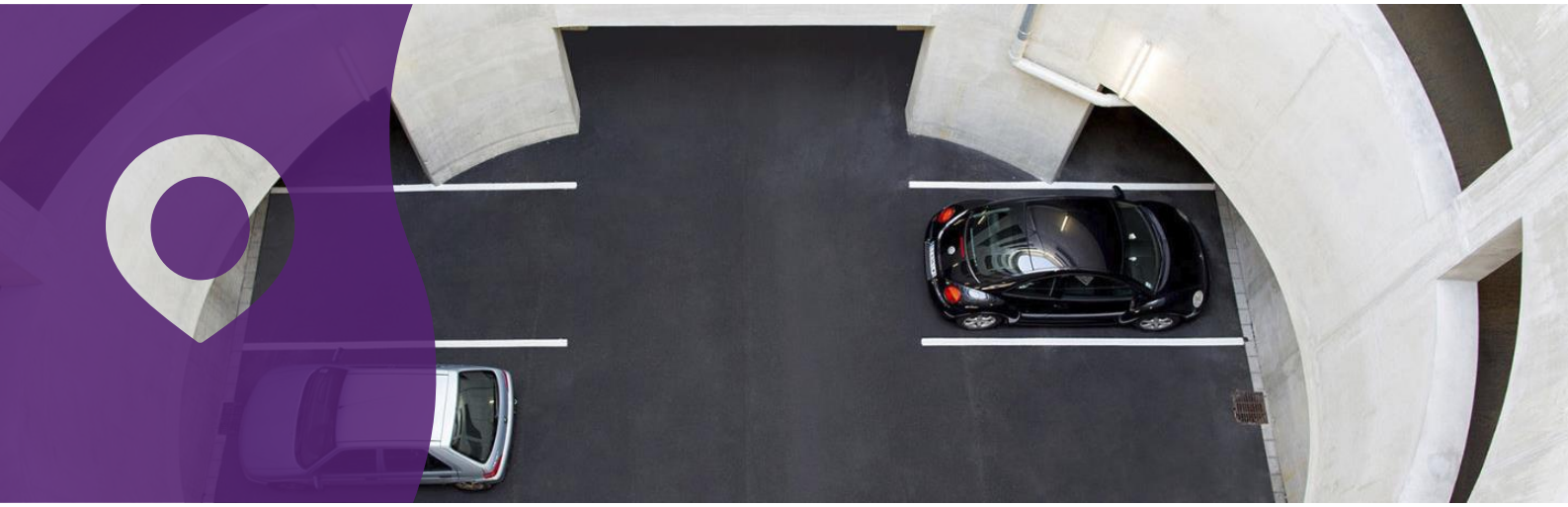
Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.



NOS ENGAGEMENTS SOCIAUX, SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Concevoir des parkings écoresponsables est une des clés de la maîtrise de notre empreinte écologique. En phase de construction-rénovation, la mise en œuvre de savoir-faire innovants permet d'offrir des infrastructures et des services toujours plus performants sur le plan environnemental.

Exploiter un parking génère peu de nuisances. Cela ne nous empêche pas d'agir à tous les niveaux possibles, en interne et avec nos partenaires, pour faire toujours mieux. Objectifs : offrir à nos collaborateurs et à nos sous-traitants des conditions de travail équitables et limiter au maximum notre impact écologique.



2 Le contrat

2.1 Fiche d'identité

La ville de St-Germain-en-Laye a conclu un contrat de délégation de service public pour l'exploitation des parcs de stationnement Pologne et Pompidou.

Signature du contrat : 01/01/2015
Echéance du contrat :31/12/2024
Date du dernier avenant : 01/07/2015, lié à la tarification au quart d'heure

Société titulaire du contrat : Indigo Infra CGST
Société exploitante : Indigo Park

2.2 Vos interlocuteurs

Pilote de la relation contractuelle

Philippe FAURE
Directeur Régional Ouest
Tel : 01 49 03 13 21

Mail : philippe.faure@group-indigo.com

Sébastien OBERT
Directeur de Secteur Yvelines et Eure

Tel : 01 49 03 14 38

Mail : sebastien.obert@group-indigo.com

Pilote de la performance opérationnelle

Olivier JUHEL

Responsable de District

Tel : 01 39 73 09 30

Mail : olivier.juhel@group-indigo.com

2.3 L'exploitation

Toufik YALAOUI

Responsable BLI

Tel : 01 39 73 09 30

Mail : toufik.yalaoui@group-indigo.com

Adresse postale des exploitations

Indigo Park

Parc de Stationnement POLOGNE

63 rue de Pologne

78100 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

Parc de stationnement POMPIDOU

Place Georges POMPIDOU

78100 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

Boutique et horaires

Boutique du château

26 Place du général de gaulle

78100 st-Germain-en-Laye

Du lundi au samedi de 9h à 20h

Le dimanche de 10h à 17h

2.4 Le périmètre global

Le parking Pologne (3) est principalement dédié aux commerces du centre-ville ainsi qu'à la clientèle du marché. Il profite également à la clientèle du Monoprix qui bénéficie d'un accès direct au magasin par un ascenseur notamment pour les personnes à mobilité réduite.

Très excentré par rapport à l'activité de la ville, l'objectif du parking Pompidou (9) est de répondre au besoin des personnes se rendant en sous-préfecture pour y effectuer des démarches administratives.

2.5 Faits marquants 2020

Parking Pologne

- Janvier : Remplacement des barrières entrées et sorties coté Grande Fontaine
- Février :
  - Remplacement du serveur bancaire suite à une panne le 05/02, aucun paiement possible sur l'ensemble des parcs de Saint-Germain-En-Laye
  - Modernisation du diffuseur Radio
- Mars : 1er Confinement entre le 15 mars et le 11 mai
  - Un Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été présenté à la collectivité, détaillant les dispositifs de protection de nos clients et nos salariés et précisant les modalités de redéploiement de notre organisation afin d'assurer la continuité des services durant la crise sanitaire

    En synthèse :

    Accueil physique en boutique suspendu (la fermeture sera accompagnée d'une information au client l'incitant à réaliser ses démarches depuis notre site web fr.parkindigo.com)

    En complément de ce dispositif,

    Sur tous les sites, de 9h à 17h, a été mis en place :
    - un agent posté faisant quotidiennement le tour des parkings (rondes de bon fonctionnement, remise en sécurité, petit nettoyage…) et intervenant sur demande,
    - la gestion du parking s'est faite préférentiellement par télé-opération mais hors CNTO, via un collaborateur en télétravail (tous les accès lui ont été donnés et sont fonctionnels). Un affichage a été fait en ce sens à toutes les bornes de sorties pour inviter les usagers en difficulté, à contacter en premier lieu notre collaborateur en télétravail (le numéro de téléphone servant aux mains courantes électroniques de nos agents est communiqué). Ceci afin de ne pas surcharger le CNTO et de conserver un contact de proximité avec nos usagers,
    - La gestion commerciale a été déléguée au Référent Commercial de la boutique Indigo, également en télétravail (tous les accès lui ont été donnés et sont fonctionnels). La relation client et la gestion des abonnements est ainsi conservée (création, renouvellement…),
    - La main est redonnée pleinement au CNTO à compter de 17h
- Mai : 18/05, déconfinement.
  - Plan de Reprise d'Activité (PRA) communiqué à la collectivité et déployé (détail des mesures prise et des équipements / matériels mis à disposition de nos collaborateurs et nos clients)
  - Communication auprès de nos clients et lancement de quatre offres commerciales visant à faciliter la reprise et favoriser le retour de l'activité de centre-ville. Plan de reprise post COVID communiqué à la collectivité
- Mai : Coupure électrique le 20/05, rétablie dans le quart d'heure

- Juin : Remise en état de la tuyauterie dans le local TGBT à la suite de fuites provenant de logements au-dessus du parking
- Juillet / Aout : Nettoyage de l'intégralité des niveaux à l'autolaveuse
- Octobre :
  - 2ème Confinement entre le 29 Octobre et le 15 décembre : Plan de Continuité d'Activité (PCA) et de Plan de Reprise d'activité (PRA) présentés à la collectivité et déployés.
- Novembre : Remplacement de l'élément phonie de la borne de sortie gauche
- Décembre : Remise en service de la porte coupe-feu, tombée hors service quelques jours plus tôt

Parking Pompidou

- Février :
  - Remplacement du serveur bancaire suite à une panne le 05/02, aucun paiement possible sur l'ensemble des parcs de Saint-Germain-En-Laye
  - Modernisation du diffuseur Radio

- Mars : 1er Confinement entre le 15 mars et le 11 mai

  - Un Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été présenté à la collectivité, détaillant les dispositifs de protection de nos clients et nos salariés et précisant les modalités de redéploiement de notre organisation afin d'assurer la continuité des services durant la crise sanitaire

- Mai : 18/05, déconfinement.
  - Plan de Reprise d'Activité (PRA) communiqué à la collectivité et déployé (détail des mesures prise et des équipements / matériels mis à disposition de nos collaborateurs et nos clients)
  - Communication auprès de nos clients et lancement de quatre offres commerciales visant à faciliter la reprise et favoriser le retour de l'activité de centre-ville. Plan de reprise post COVID communiqué à la collectivité
  - Remplacement du Drapeau du mat extérieur

- Juillet / Aout : Nettoyage de l'intégralité des niveaux à l'autolaveuse et karcher

- Octobre :
  - 2ème Confinement entre le 29 Octobre et le 15 décembre : Plan de Continuité d'Activité (PCA) et de Plan de Reprise d'activité (PRA) présentés à la collectivité et déployés.

Pour illustration ci-dessous, le plan de reprise national post COVID lancé depuis le 11 mai. Il vise à :

- Rassurer nos clients sur notre capacité à les accueillir en toute sécurité,
- Fidéliser en récompensant les clients INDIGO de plus d'un an d'ancienneté,
- Relancer la prise d'abonnement dès le mois de mai pour éviter la reprise sporadique due à l'incertitude du déconfinement et l'approche des congés d'été,
- Renforcer la pénétration d'OPnGO comme canal « sans contact » d'INDIGO

4 offres de relance

INDIGO GROUP

Opération FIDELITE	Campagne DECONFINEMENT	Offre REPRISE D'ACTIVITE	Day PASS
50 € de crédit **OPnGO offerts** à tous nos clients abonnés depuis 12 mois consécutifs *(hors abonnements à tarifs préférentiels)*	Votre abonnement de parking à **-50%** les **3** premiers **mois** + **30€** de stationnement offerts avec OPnGO pour en profitez partout en France.	L'abonnement mensuel supplémentaire à **-30%**	Possibilité de réserver une journée de stationnement dans les parkings INDIGO connectés à OPnGO avec des forfaits préférentiels **10€/jour** ou **15€/jour**

3 Descriptif de l'exploitation

3.1 Le parking Pologne

Descriptif	Moyens d'accès & de paiement	Services
✓ **295 places** ✓ **1 niveaux** ✓ **10 places PMR**	✓ Ouvert 24h/24 et 7j/7 ✓ Carte Bleue ✓ TOTAL GR ✓ Liber T ✓ OPnGO ✓ Abonnement /internet	✓ 3 Recharges véhicule électrique ✓ Radio Indigo ✓ Guidage à la place ✓ 3 places famille

Tarification

Temps en minutes	Tarif en vigueur	
De 0 à 15 minutes	1.00 €	
De 15 à 45minutes	+0,50 €	Par 1/4 heure
De 45min à 2h15	+0,60 €	Par ¼ d'heure
De 2h15 à 4h15	+0,50 €	Par 1/4 heure
De 4h15 à 5h15	+0,40 €	Par ¼ d'heure
De 5h15 à 6h	+0,30 €	Par 1/4 heure
De 6h à 11h30	+0.20 €	Par ¼ d'heure
De 11h30 à 24h	16.80 €	
Tarif jour plafonné à	16.80 €	
Ticket perdu / jour	16.80 €	

Abonnement permanent	
Trimestriel moto	130,00 €
Annuel moto	430,00 €
PMA moto	40,00 €
Trimestriel auto	365,00 €
Annuel auto	1 349,00 €
PMA auto	120,00 €

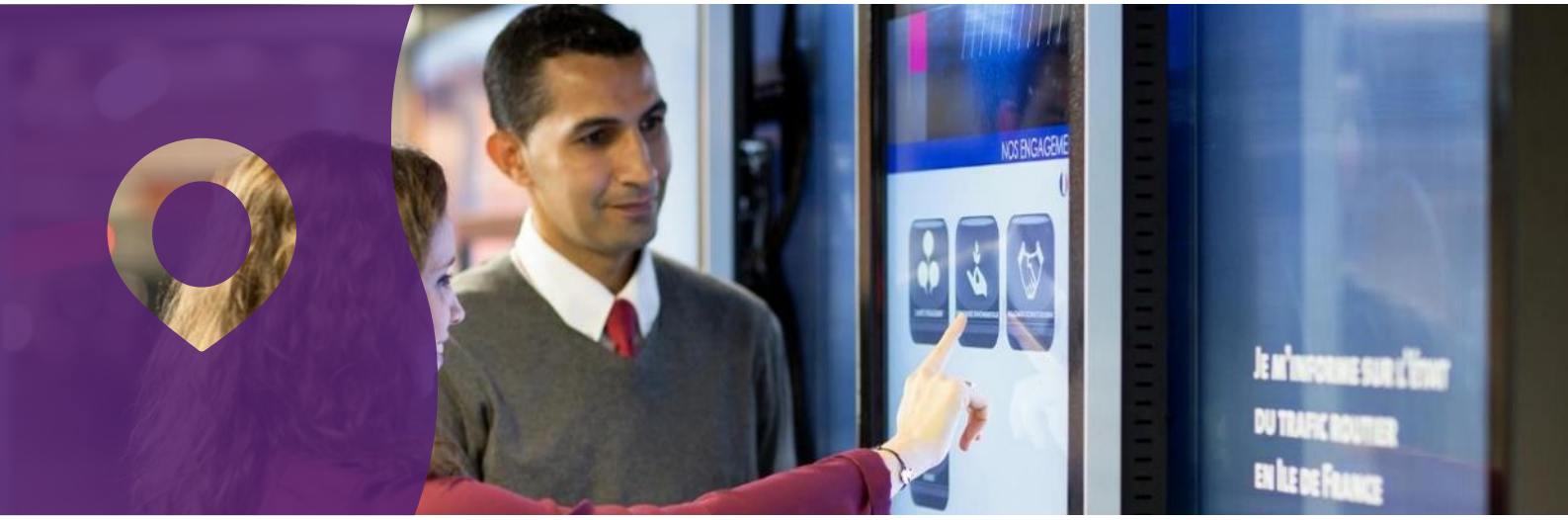
3.2 Le parking Pompidou

Descriptif	Moyens d'accès & de paiement	Services
✓ **117 places** ✓ **2 niveaux** ✓ **4 places PMR**	✓ Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h00 ✓ Carte Bleue ✓ TOTAL GR ✓ American Express ✓ Liber T ✓ Abonnement /internet	✓ Ascenseur en surface ✓ Radio Indigo

Tarification

Temps en minutes	Tarif en vigueur	
De 0 à 15 minutes	1.00 €	
De 15 à 45minutes	+0,50 €	Par 1/4 heure
De 45min à 2h15	+0,60 €	Par ¼ d'heure
De 2h15 à 4h15	+0,50 €	Par 1/4 heure
De 4h15 à 5h15	+0,40 €	Par ¼ d'heure
De 5h15 à 6h	+0,30 €	Par 1/4 heure
De 6h à 11h30	+0.20 €	Par ¼ d'heure
De 11h30 à 24h	16.80 €	
Tarif jour plafonné à	16.80 €	
Ticket perdu / jour	16.80 €	

Abonnement permanent	
Trimestriel moto	107,00 €
Annuel moto	318,00 €
PMA moto	35,00 €
Trimestriel auto	215,00 €
Annuel auto	800,00 €
PMA auto	70,00 €



4 Les services

4.1 Les moyens de paiement et d'accès

Notre politique vise à limiter au maximum la durée entre l'entrée piétonne et la sortie véhicule du parc, en proposant de nombreux moyens de paiement à la clientèle horaire et en simplifiant à minima les démarches pour souscrire, payer ou résilier un abonnement.

Le client peut ainsi payer :

- par Carte Bancaire avec ou sans contact
- par carte Total GR pour les professionnels
- par badge Liber't en sortie
- par OPnGO

En 2020, Indigo a renforcé sa position digitale en lançant une nouvelle application et un nouveau site internet permettant de réaliser toutes les actions passant de la réservation d'une place à la création de son compte.

Services disponibles sur le parking de Pologne

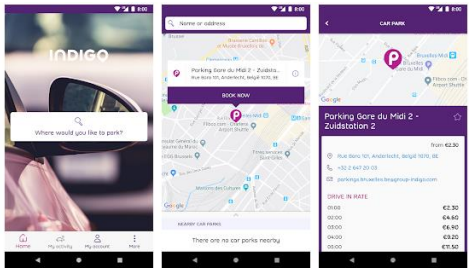
4.2 Application Smartphone

L'application Park Indigo permet d'accéder à de nouvelles fonctionnalités, de souscrire et de gérer son abonnement et de profiter d'une meilleure expérience utilisateur.

Avec des parkings dans toute l'Europe, l'application Park Indigo est la solution de stationnement la plus simple et la plus facile. Rechercher son parking préféré, consulter les informations telles que la tarification et le nombre de places disponibles. Afficher ensuite l'itinéraire sur la carte. C'est très facile !

Avec votre application, les clients peuvent :

- Souscrire et gérer leur abonnement Indigo
- Pour certains parkings, vous pouvez réserver et payer à l'avance votre stationnement grâce à OPnGO
- Trouver l'itinéraire pour accéder au parc de stationnement de son choix.



Service disponible sur les parkings de Pologne et Pompidou

4.3 Souscription par internet

Indigo propose à ses clients de souscrire ou renouveler leur abonnement de stationnement en ligne. Sur le site Internet https://fr.parkindigo.com/, l'espace abonné permet à chaque client, en quelques clics, de créer, consulter, éditer ses factures et gérer son compte. Cette innovation crée plus de souplesse dans la gestion de son compte et offre ainsi un gain de temps important.

Le site Indigo fait l'objet d'évolutions régulières permettant de s'adapter à tous les besoins. En 2020 près de 500 000 utilisateurs ont eu recours au site web **INDIGO**

Service disponible sur les parkings de Pologne et Pompidou

4.4 OPnGO

OPnGO est un service digital innovant qui ambitionne de révolutionner l'expérience de stationnement dans les zones urbaines.

Vous pouvez ainsi :

- Trouver sans difficulté une place de parking autour de vous ou là où vous vous rendez, vous faisant gagner un temps précieux
- Comparer les prix et bénéficier des meilleures offres aussi bien pour des stationnements uniques que pour des abonnements mensuels
- Bénéficier de la meilleure expérience d'accès et de paiement, le tout directement depuis votre smartphone

Service disponible sur le parking du Pologne

4.5 Eco Mobilité

Les bornes de recharge électrique

Parce qu'Indigo soutient les modes de transports respectueux de l'environnement, nous mettons à votre disposition des bornes de recharge électriques à des emplacements dédiés.
Aujourd'hui en France, près de 500 points de charge électrique sont disponibles dans les parkings Indigo. Les bornes sont équipées de prises type T2 et T3, et délivrent pour la plupart une puissance de 7 kVa, permettant de recharger un véhicule en 4 heures.
L'objectif est double, proposer à nos clients une offre de recharge pour leur véhicule électrique facilitée pendant leur stationnement, et assurer aux automobilistes des points de recharges de proximité en mode urbain.

Afin de profiter pleinement de ces bornes de recharges, Indigo a créé les abonnements produits **Park & Charge**, incluant le stationnement et la recharge du véhicule électrique. Ainsi, les abonnés ont le choix entre deux abonnements de stationnement avec recharge : L'abonnement Park & Charge Start qui permet un paiement des recharges à la session à un tarif préférentiel allant jusqu'à -60% de remise et l'abonnement Park & Charge Zen pour des recharges en illimité. En plus de ces abonnements, Indigo propose également des offres de recharge n'incluant pas le stationnement : l'offre Open qui donne accès à un badge de recharge en illimité disponibles dans tous les parkings Indigo France ainsi qu'un tarif à la carte

Service disponible sur le parking du Pologne

Hub de mobilité

Zone de co-voiturage

Afin de développer le co-voiturage, Indigo propose de dédier des espaces au sein de ses parcs de stationnement. Ces places serviront de point de rencontre pour les covoitureurs. Elles sont mises en visibilité et positionnées au sein de la zone de mobilité

Zone d'auto-partage

Indigo propose à des partenaires opérateurs de réseaux d'autopartage de s'implanter dans ses parkings. Nous travaillons en priorité avec les réseaux Citiz, Getaround (Drivy) et AdaConnect et favorisons la densification du réseau de ses opérateurs afin de renforcer la pertinence de la solution ville par ville.

Mobility Hub

Zone vélo

- **STATIONNEMENT DES VELOS**

Indigo a développé un savoir-faire unique en termes d'exploitation de parcs à vélo dédiés ou intégrés dans des ouvrages de stationnement voiture.
L'expérience de gestion de parkings dédiées (Station Véligo à Bourg la reine ou Parking à vélo à Montparnasse) nous a permis de développer nos moyens d'accès digitaux tant pour la prise d'abonnement que pour l'accès aux zone sécurisées.

- **DISTRIBUTEUR DE KITS DE DEPANNAGE**

Pour réparer son vélo, encore faut-il disposer de la bonne pièce Pour ce faire, Indigo dispose dans ses parcs à vélo ou zone vélos des distributeurs automatiques de pièces de rechange (chaines, chambres à air, rustines, freins …).

- **CASIERS DE RECHARGE VELOS A ASSISTANCE ÉLETRIQUE**

Les casiers pour recharger les batteries des vélos électriques sont la méthode la plus sure pour inciter les utilisateurs à s'équiper de VAE. Ces casiers seront sécurisés par code électroniques et équipés de prise IP 65 permettant le rechargement de batterie.

4.6 Services de proximité

Radio Indigo

Radio Indigo est la radio diffusée 24h/24 dans les parkings Indigo. Produite par des professionnels de la radio, Radio Indigo informe et accompagne les clients lors de leurs passages dans les parkings.
Radio Indigo propose une programmation musicale adaptée et diffuse des messages d'informations locales créant un véritable lien avec ses auditeurs. Les clients peuvent entendre des messages sur les services proposés, des informations pratiques (éphémérides…), des messages d'intérêt collectif, ainsi que les annonces d'événements à venir dans la ville.

Zone deux roues motorisées

Grace à ses systèmes de péage performants, Indigo détecte les deux roues en entrée et en sortie afin de leur proposer une tarification adaptée et attractive.
Au sein de nos parcs, nous prévoyons des zones clairement dédiées aux deux roues motorisées. Ces places font l'objet d'un marquage et d'une signalétique spécifique et permettent de rassembler des services adaptés à ce type de véhicule.

4.7 Services aux véhicules

Station gonflage & démarreur

Pour pallier les urgences éventuelles liées aux petits problèmes techniques des véhicules, les automobilistes et les cyclistes pourront profiter des services du parking prévus à cet effet.
Nous mettons ainsi gratuitement à disposition de nos clients :

- Un démarreur de batterie est mis à disposition des clients à l'accueil
- Une station pour gonfler les pneumatiques pour les deux-roues et véhicules

Lavage auto

Nous proposons pendant la durée de stationnement des clients un service de nettoyage intérieur et extérieur du véhicule.
Indigo travaille avec des spécialistes du lavage de véhicule sans eau. Grâce aux méthodes de lavage à la main, le client évite les défauts possibles provoqués par les rouleaux de lavage, les chiffons ou encore la couche de saleté que laisse le lavage avec eau sous pression. Ainsi la peinture du véhicule n'est pas abimée. Des produits novateurs et de grande qualité, combinés au soin du lavage traditionnel permettent un résultat de qualité.
Indigo est engagé dans un partenariat étroit avec Total Wash qui garantit la qualité et l'attractivité du service.

4.8 Plan de quartier multimodal

Un plan de quartier multimodal est proposé dans tous les parkings à côté des caisses automatiques, et à proximité des accès principaux.

4.9 Borne d'information

La borne interactive s'impose comme un outil de communication moderne et efficace. Se présentant sous la forme d'un kiosque d'information, elle est utilisable par n'importe quel utilisateur grâce à un écran tactile, et lui permettra d'accéder à des données qu'Indigo mettra à sa disposition. Le contenu peut être riche et varié : services proposés dans les parkings, sites institutionnels (mairie, Indigo, etc.), informations sur les perturbations, les informations culturelles et touristiques (comme par exemple théâtre, opéra, programmation culturelle …), les informations sur le trafic routier.
Avantage majeur de la borne interactive, elle permet à son utilisateur une totale indépendance quant à ses recherches. L'utilisateur se sent plus libre dans ses recherches et surtout y accède rapidement

4.10 Lockers / Relais Colis

Pour apporter plus de confort à nos usagers récurrents, nous proposons dans nos parcs des points de retraits automatisés des colis, en partenariat par exemple avec Amazon pour les particuliers et Rexel pour les artisans.

5 Maintenance et travaux

5.1 Équipements

Parc Pologne

Equipements	Descriptif		Maintenance	
Péage	**Marque**	DESIGNA	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle	ABACUS	Périodicité	**Trimestrielle**
		2 bornes d'entrée	Qui	**DESIGNA**
		3 bornes de sortie		
		1caisse automatique		
		5 barrières		
		1 caisse manuelle		
		0 lecteur véhicule nuit		
		3 lecteurs piéton		
		1 unité centrale de gestion		
Interphonie	**Marque**	Commend	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle	GE300	Périodicité	**Trimestrielle**
Vidéosurveillance	**Marque**	Elbex		
		28 caméras		
		1 enregistreur		
Détection CO	**Marque**	DRAGER	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle		Périodicité	**Semestrielle**
	Nb de points de détection CO	9	Qui	**DRAGER**
	Nb de points de détection NO	9		
Détection Incendie	**Marque**	ALPHA	Contrat de maintenance	**oui**

	Modèle		Périodicité	**Semestrielle**
	Nb de têtes de détection	91	Qui	**ERIS**
Extincteurs	**Nombre**	28	Contrat de maintenance	**oui**
	Type	POUDRE/CO	Périodicité	**Annuel**
			Qui	**SICLI**
Portes coupe-feu véhicules	**Marque**	SINDAUR	Contrat de maintenance	**oui**
	Nb	2	Périodicité	**Annuelle**
			Qui	**KONE**
Portes Automatiques	**Marque**		Contrat de maintenance	**Oui**
	Nb	1	Périodicité	**Semestrielle**
			Qui	**KONE**
Borne de rechargement électrique	**Marque**	Alyze	Contrat de maintenance	**Oui**
	Nb		Périodicité	**Annuel**
			Qui	**Alyze**

Parc Pompidou

Equipements	Descriptif		Maintenance	
Péage	**Marque**	DESIGNA	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle	Slim Park	Périodicité	**Trimestrielle**
		1 borne d'entrée	Qui	**DESIGNA**
		1 borne de sortie		
		1 caisse automatiques		
		2 barrières		
		1 caisse manuelle		
		2 lecteurs piéton		
		1 unité centrale de gestion		
Interphonie	**Marque**	Commend	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle	GE 300	Périodicité	**Trimestrielle**
Vidéosurveillance	**Marque**	Elbex	Contrat de maintenance	**oui**
		8 caméras	Périodicité	**Trimestrielle**
		1 enregistreur		
Détection CO	**Marque**	DRAGER	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle	20-416 F	Périodicité	**Semestrielle**
	Nb de points de détection CO	7	Qui	**DRAGER**
	Nb de points de détection NO	7		
Détection Incendie	**Marque**	Alpha	Contrat de maintenance	**oui**
	Modèle		Périodicité	**Semestrielle**
	Nb de têtes de détection	91	Qui	**AM125**

Extincteurs	**Nombre**	28	Contrat de maintenance	**oui**
	Type	P6 6kg	Périodicité	**Annuel**
			Qui	**KONE**
Ascenseurs			Contrat de maintenance	**oui**
	Type		Périodicité	**6 semaines**
	nb de niveaux	2	Qui	**Otis**
	Charge en kg	630kg		
Portes Automatiques	**Marque**	Kone	Contrat de maintenance	**Oui**
	Nb	2	Périodicité	**Annuelle**
			Qui	**KONE**

5.2 Travaux

Parc Pologne

- Remplacement d'un détecteur CO/NO
- Remplacement de plusieurs extincteurs (décennale arrivant à terme) (1K€)
- Travaux de peinture à la suite de tags (1K€)
- Réparation sur une borne véhicule électrique (prise et alimentation) (1K€)
- Remplacement de la façade de la borne de sortie rue de Pologne à la suite d'un sinistre (1.5K€)
- Remise en état de la porte coupe-feu (1K€)
- Remplacement des éclairages (escalier Pologne/parc) (1K€)

Parc Pompidou

- Travaux de peinture à la suite de Tags (1K€)
- Remplacement des éclairages (escalier préfecture + rampes d'accès) (1K€)
- Remplacement panneau d'entrée (0.5K€)

5.3 Patrimoine de la délégation

Les informations relatives au patrimoine sont jointes en annexe.

6 Organisation et moyens d'exploitation

6.1 L'organisation locale

Afin d'apporter un service homogène et de qualité sur les parkings en gestion, nous avons mis en place une organisation permettant de répondre à 3 exigences principales :

1. L'entretien des ouvrages et des équipements,
2. L'accueil des clients,
3. La gestion des flux financiers

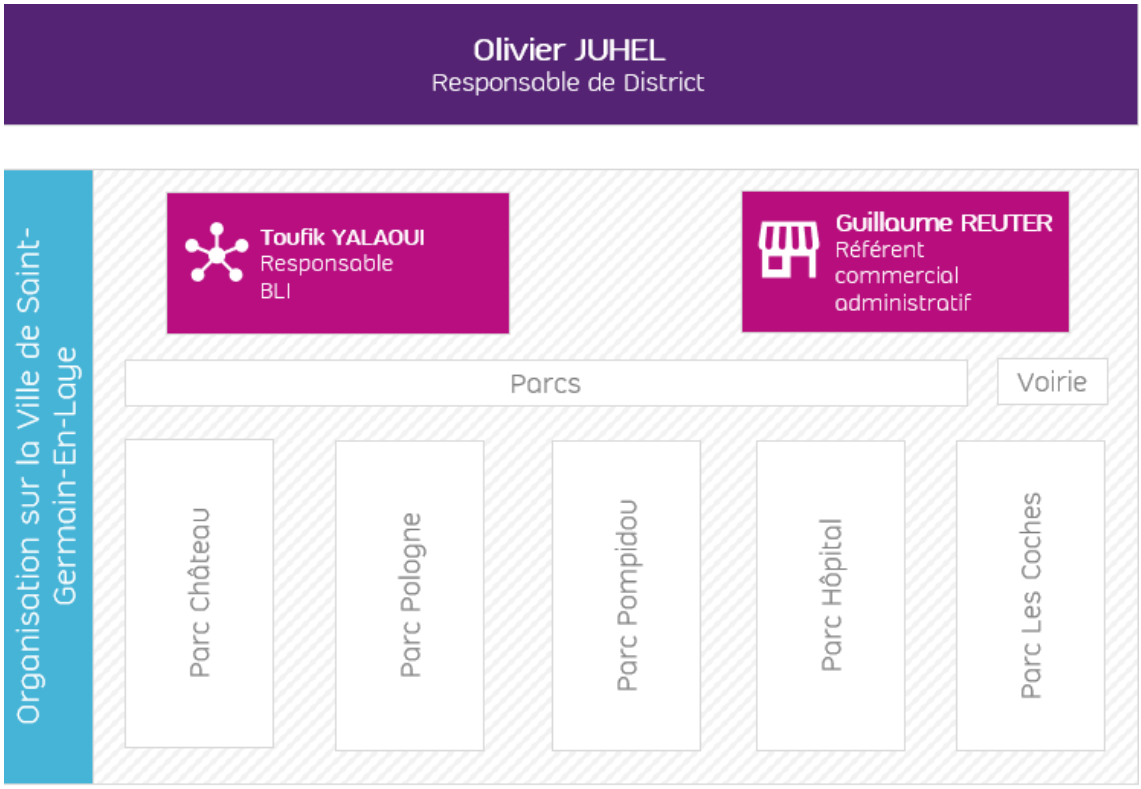
Afin d'atteindre ces exigences, l'exploitation bénéficie d'un encadrement qualifié :

- Un Responsable de District, en charge d'assurer sur le terrain la relation avec la collectivité, de piloter les équipes, de contrôler les exploitations et d'assurer le suivi budgétaire et le développement des contrats.

- Un responsable de sites BLI (Base Locale d'Intervention), en charge d'assurer la maintenance et l'entretien des ouvrages, le management des équipes de terrain, et le suivi des prestataires et fournisseurs.

- Un Référent Commercial, avec pour mission de piloter la commercialisation des abonnements sur les points de vente et en ligne, d'assurer le suivi des demandes et réclamations clients, et de manager les équipes en charge de l'accueil.

- Un Référent Administratif, avec pour mission de gérer l'ensemble des flux financiers



6.2 Service de télé-opération et d'assistance

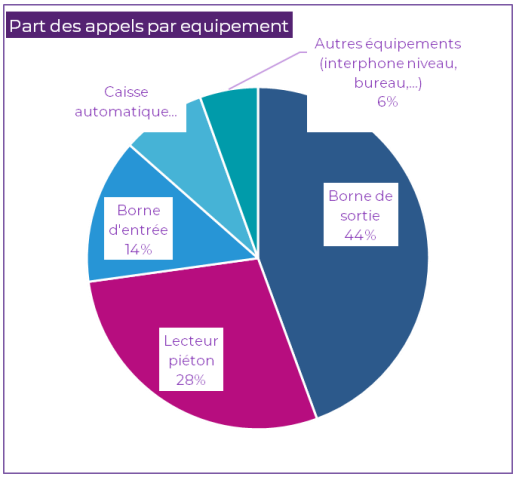
L'ensemble des parkings dispose par ailleurs d'équipements techniques importants afin de nous permettre d'assurer la sécurité des personnes et des biens 7j/7 et 24h/24 grâce au S.A.E (Système d'Aide à l'Exploitation).

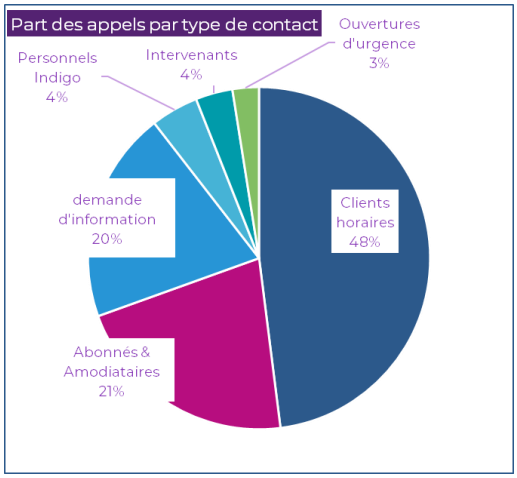
- Ainsi l'ensemble des alarmes incendies, effraction, pompes de relevage, réseau, coupure électrique, etc… ont été connectées à notre SAE et sont accessibles localement sur chaque parking, à distance depuis le parking Chateau ou depuis notre centre national de télé-opération situé à la Défense.
- De même la vidéoprotection a été renforcée sur l'ensemble des parkings afin de réduire le délai d'intervention en cas d'incident (effraction, incendie,).
- L'ensemble des points d'appels, en caisse automatique, en borne de sortie, aux espaces accueil sont également connectés au SAE afin de permettre au client d'avoir rapidement une réponse à toute demande.
- Un système d'appel général diffuse sur l'ensemble des parkings un message via les hauts parleurs qui permet de contacter le personnel en ronde injoignable par smartphone.

Le Centre National de Télé-Opération et d'assistance (CNTO), une exclusivité Indigo issue de sa démarche innovation, garantit une sécurité maximale des clients.

Ce système global d'aide à l'exploitation se base sur une technologie exclusive de gestion et de surveillance des parkings. La vidéosurveillance et l'interphonie permettent aux téléopérateurs, en alternance avec les équipes exploitantes, de répondre en temps réel aux attentes du client final à n'importe quelle étape de son parcours (automobiliste ou piéton).

Le CNTO assure, quoi qu'il arrive, le lien entre le client et l'exploitant, pour une sécurité maximum et ce, 24h/24, 365 jours/365.





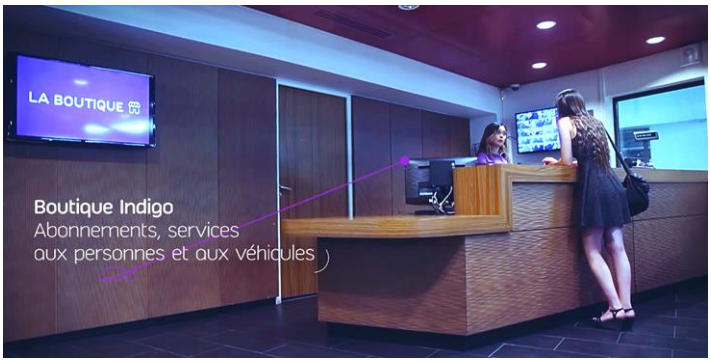
6.3 La Boutique Indigo

Le Référent Commercial est basé à la boutique Château. Il centralise les demandes clients de l'ensemble des parkings quel que soit le canal (accueil, téléphone, web, numéro client…) et garantit ainsi un suivi qualitatif des demandes, de son enregistrement jusqu'à la solution apportée à l'usager.

Les demandes sont suivies dans un outil CRM (Customer Relationship Manager).

Le Référent Commercial gère le personnel présent sur la Boutique Château afin de garantir un accueil qualitatif localement ou au téléphone. Il pilote la politique commerciale de l'ensemble des parkings afin d'assurer la bonne application des tarifs et l'homogénéité des pratiques commerciales et participe à l'élaboration des documents de communication à l'adresse des clients.

Ainsi, pour obtenir des renseignements sur les abonnements et services disponibles ou souscrire un nouvel abonnement, les clients pourront rencontrer en boutique, nos collaborateurs spécialement formés



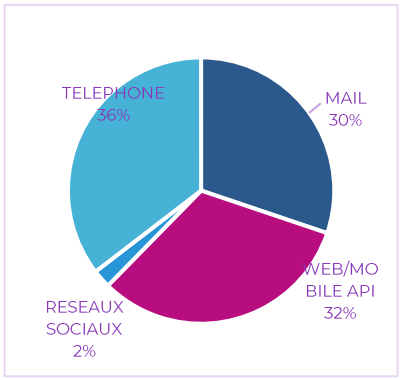
6.4 Service Relation Client

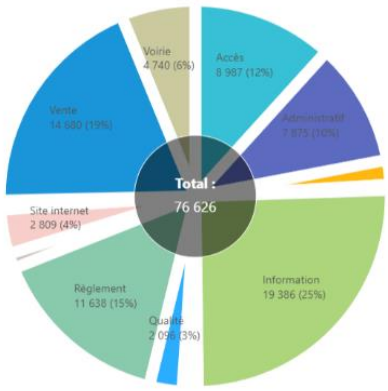
Les clients ont aujourd'hui l'habitude et le besoin légitime de s'exprimer, de questionner et de commenter en ligne les prestations proposées.

Pour encourager cette relation, source d'inspiration et d'évolution des produits et services, la société Indigo s'est dotée d'un service de Relation Client Interne s'appuyant sur plusieurs canaux de communication.

Nos clients peuvent en effet nous contacter par :

- Formulaire de contact depuis le site fr.parkindigo.com
- Mail : service.client@group-indigo.com
- Courrier : Indigo - 1 Place des Degrés - TSA 43214 – 92919 La Défense Cedex
- Téléphone : 0 810 26 3000 de 08h30 à 19h00 sans interruption du lundi au vendredi





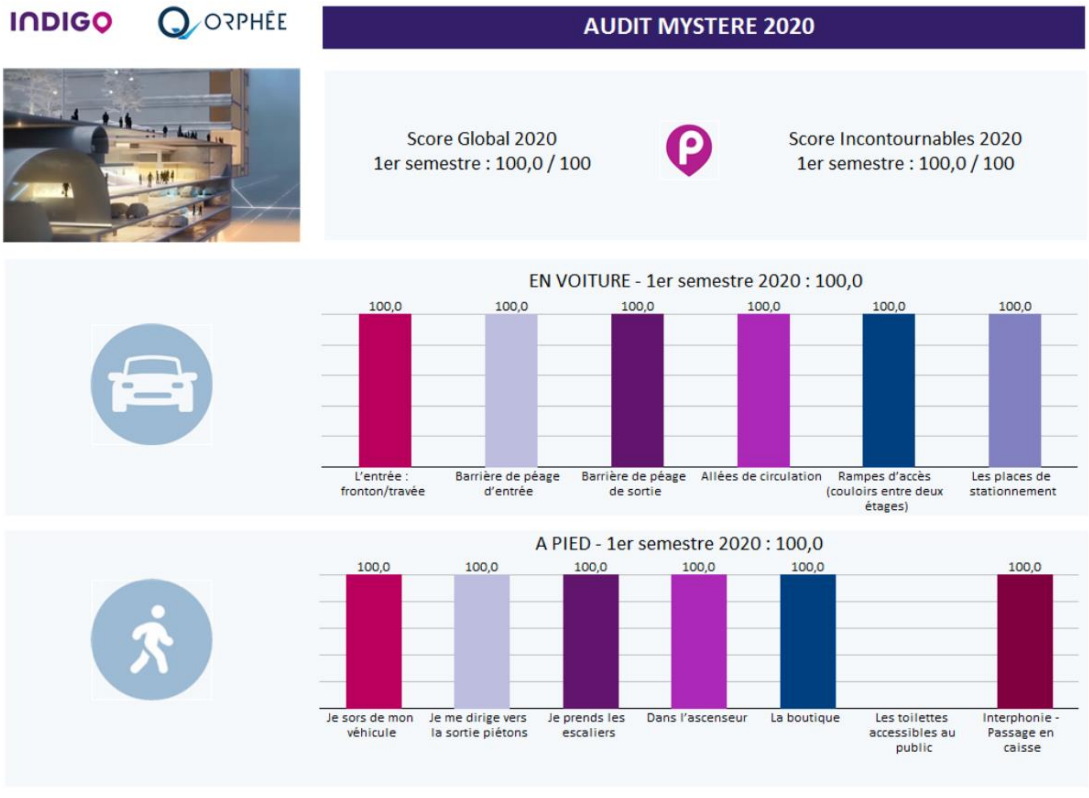
En 2020, le service relation client a traité plus de 76 000 demandes

En tête des sollicitations les demandes d'informations et les ventes d'abonnements.

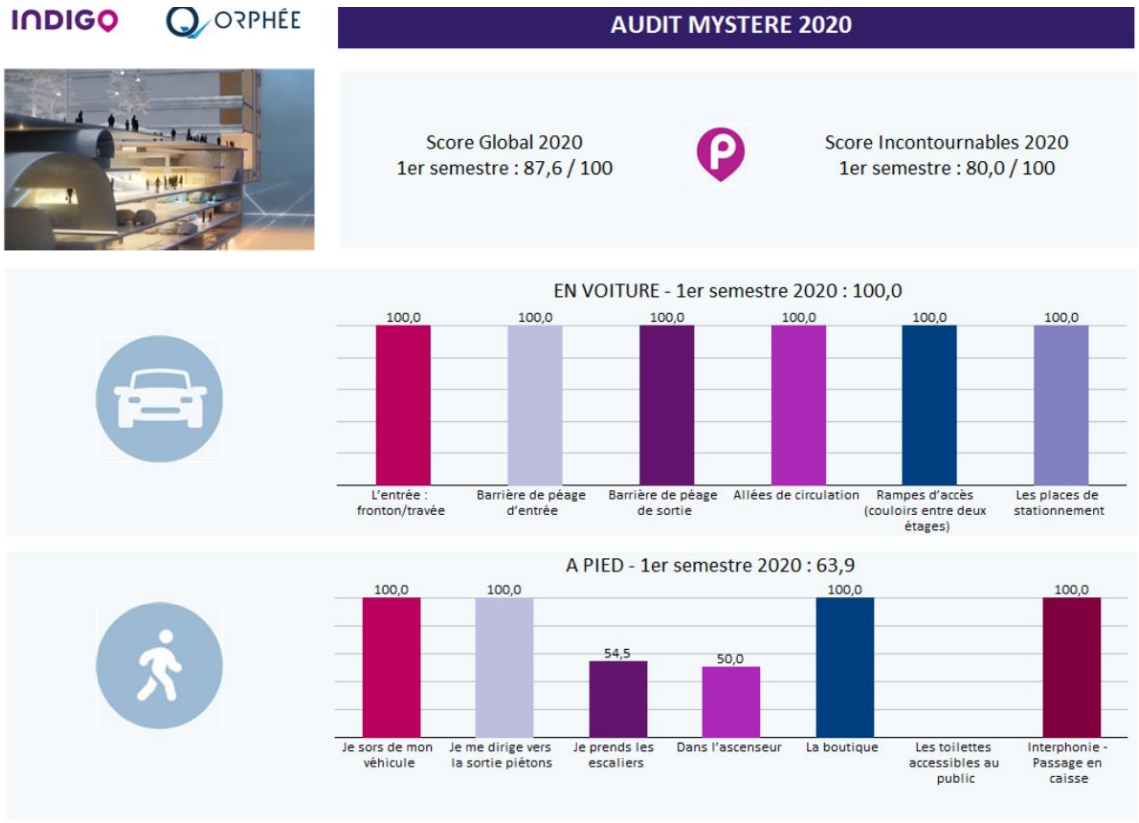
Contrôles qualité

Soucieux de la qualité de son service, Indigo réalise plusieurs fois par an, un contrôle de ces parkings via un organisme spécialisé dans les visites mystères et expériences clients. Ce mode opératoire fait partie intégrante du management des équipes d'exploitation.

En 2020, 1 seule visite a été réalisée sur le parking Pologne en raison de la crise sanitaire. Le parking Pologne a obtenu la note de 100%

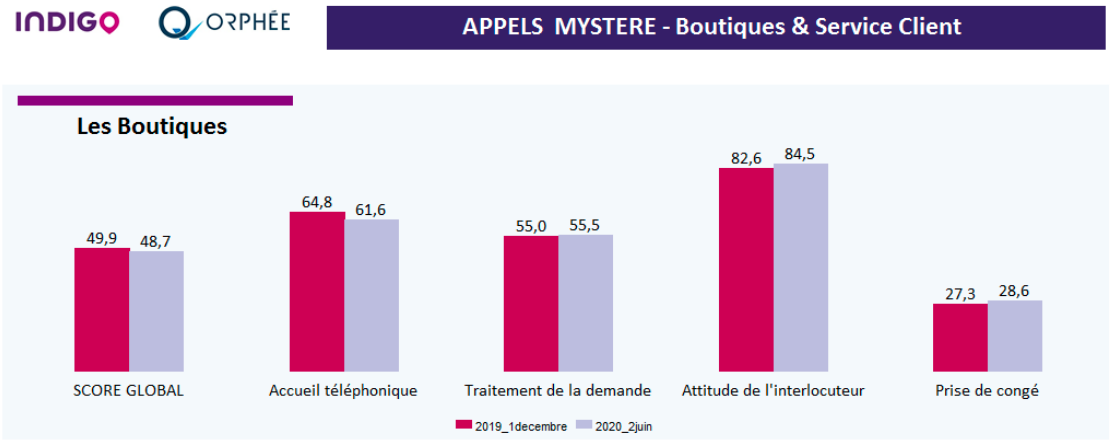


En 2020, 1 seule visite a été réalisée sur le parking Pompidou en raison de la crise sanitaire. Le parking Pompidou a obtenu la note de 83.8%. Nous avons accentué notre niveau de vigilance sur la propreté des escaliers et de la cage d'ascenseur.



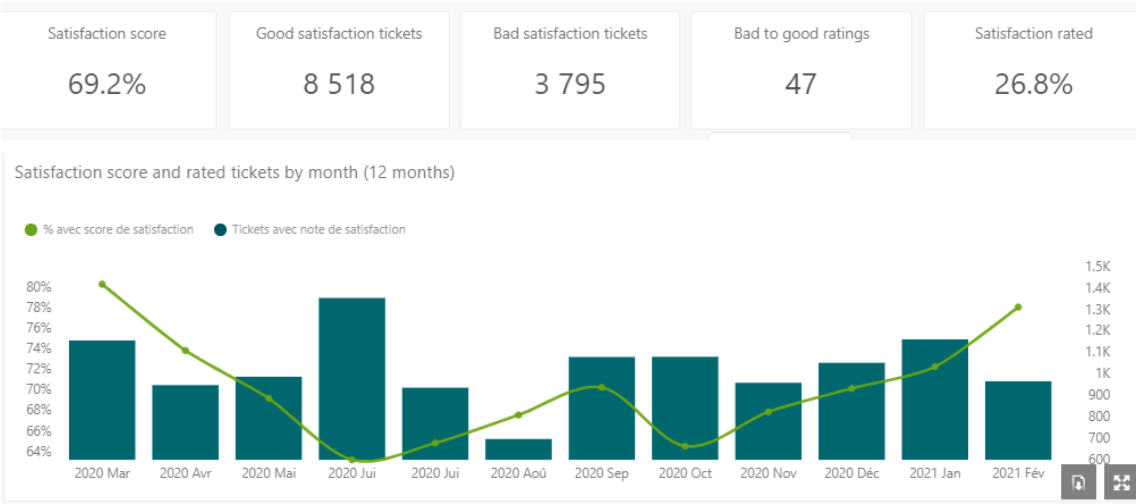
Résultats globaux 2020

Des appels téléphoniques mystères sont également passés soit dans les boutiques INDIGO, soit au Centre de Relations Clients afin d'évaluer la globalité de la prise en charge, depuis l'accueil téléphonique jusqu'à la prise de congé. En 2020, 146 mesures ont ainsi été effectuées en France.



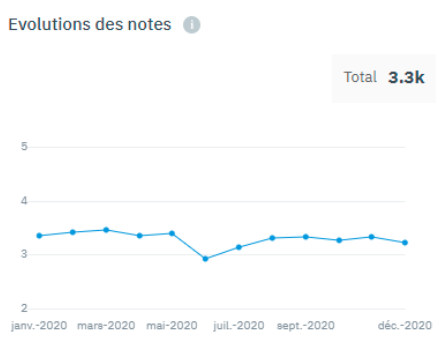
Les utilisateurs peuvent donc contacter le Centre de Relations Clients par téléphone, courrier électronique ou demande de contact depuis le site marchand ou l'application mobile. Après traitement d'une demande en ligne, le Groupe sollicite l'avis de ses clients par l'intermédiaire d'une enquête de satisfaction.

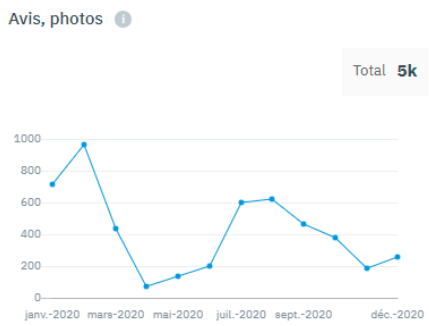
Le niveau moyen de satisfaction moyen en 2020 est de 69,2% mais en forte augmentation sur la fin d'année avec un taux de satisfaction proche de 80%



Enfin, une veille opérationnelle est effectuée par les Responsables d'exploitation qui reçoivent en temps réel les avis des clients postés sur les réseaux sociaux. Cette fonctionnalité a également été déployée en novembre 2020 en France.

Les parkings INDIGO sont évalués sur les réseaux en moyenne à 3,3/5. A noter que les conditions de maintien du niveau de service a été compliqué par le confinement et la baisse de fréquentation entrainant l'augmentation des comportements de délinquance.



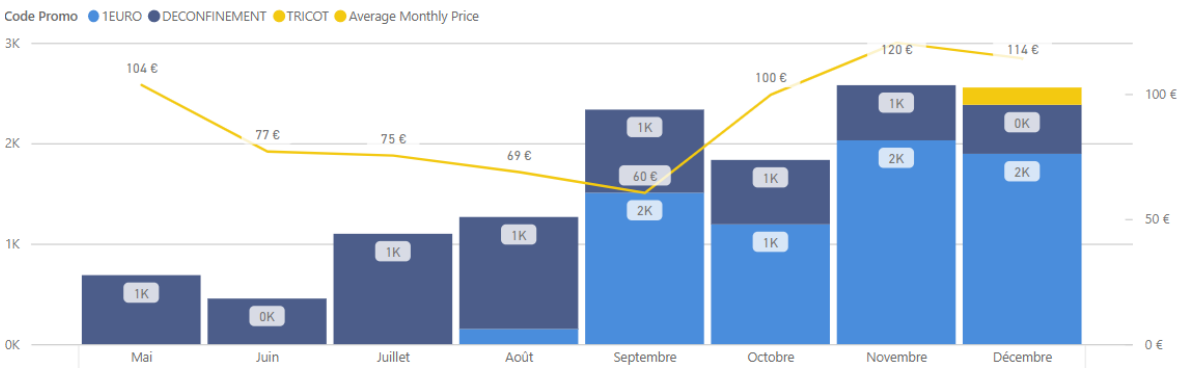


6.5 Actions

En raison de la crise sanitaire, nous avons en 2020 porté une attention particulière sur les opérations commerciales visant à dynamiser la fréquentation dans nos ouvrages et en particulier pour les abonnés.

Ainsi, à des dates clés, nous avons mis en place 3 offres :Une offre déconfinement en mai, une offre de rentrée en septembre et une offre d'hiver en décembre.

Ces actions ont permis de recruter plus de 3 500 clients supplémentaires dont près de 72% par souscription web. Ces nouveaux clients sont aujourd'hui toujours clients des parkings



Différents moyens de communication ont été déployés pour accompagner le lancement de nos campagnes commerciales.

Supports de communication physiques

Dans nos parkings, les affiches 60x80, les affiches A3, les manchons de barrières ainsi que les flyers supportent nos visuels lors des campagnes. Des messages radios sont également diffusés dans les parkings.

Supports digitaux

La visibilité des parcs sur Internet est possible grâce au référencement naturel, qui consiste à améliorer le positionnement et la visibilité de sites dans des pages de résultats de moteurs de recherche permettant ainsi de mieux guider vers les parcs de stationnement.

Indigo travaille actuellement sur l'amélioration du référencement de l'ensemble de ses parkings sur Internet, mais également sur des annuaires spécialisés (systèmes GPS, Applications spécialisées, …).

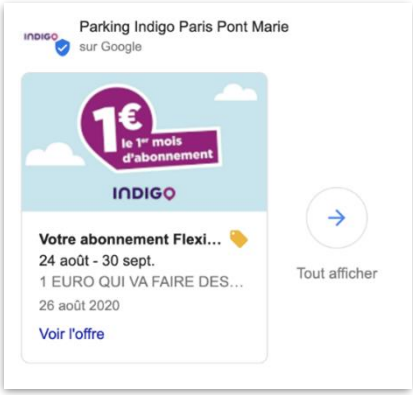
Exemples d'annuaires spécialisés :

Les parcs de stationnement et les services seront référencés sur Internet.

Indigo a enregistré des chiffres d'augmentation à deux, voire trois chiffres : +129% de vue des profils, +51% des clics sur itinéraire mais aussi 76 % des clics sur appels et +43 % des clics sur site web.

La mise en avant de nos offres sur Google, nous a permis d'obtenir plus de visibilité avec presque 100 000 impressions sur la campagne de rentrée.

Nous avons aussi fait des publications sur les différents réseaux sociaux et envoyer des newsletters autour de nos différentes offres aux anciens utilisateurs et utilisateurs inactifs Indigo.



6.6 Campus Indigo

Le Campus Indigo est le premier institut de formation entièrement dédié aux métiers du stationnement. Créé en 2004, il développe des outils de formation sur mesure, réunissant les expériences et les savoirs de l'activité pour une formation valorisante et performante.

Une école entièrement dédiée aux métiers du stationnement

Le Campus Indigo conçoit et organise des formations autour des disciplines propres aux métiers du stationnement : le savoir-faire, la stratégie commerciale, le management et les formations à la sécurité (des clients et des collaborateurs).

Près de 40 formateurs internes occasionnels, exerçant des fonctions opérationnelles, animent 90 % des formations proposées chez Indigo.

Une école de terrain

Le Campus Indigo est installé au Siège de l'entreprise à la Défense. En complément de ce site, les formations se déploient également sur un réseau de six parkings-écoles implantés sur tout le territoire français, et qui permet aux collaborateurs de mettre en pratique leurs acquis et de valider leurs connaissances sur le terrain.

Les modalités pédagogiques sont aussi variées que le training, des mises en situation et un mixte entre e-learning et présentiel. Le Campus Indigo organise depuis 2010 un dispositif de formation original diplômant alliant VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et formation en alternance afin d'accompagner ses collaborateurs aux premiers Certificats de Qualification Professionnelle des métiers du stationnement.
Cet engagement d'Indigo répond à une double logique de valorisation et de fidélisation des collaborateurs, mais aussi de développement des compétences pour accroître la performance opérationnelle.

Intitulé du Poste	**Formation**
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Sécurité incendie
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Habilitation électrique
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Service clients
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Péage
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Sécurité du parc
Agent d'exploitation/Technicien d'exploitation	Logiciels liés à l'exploitation

Formation accueil des PMR

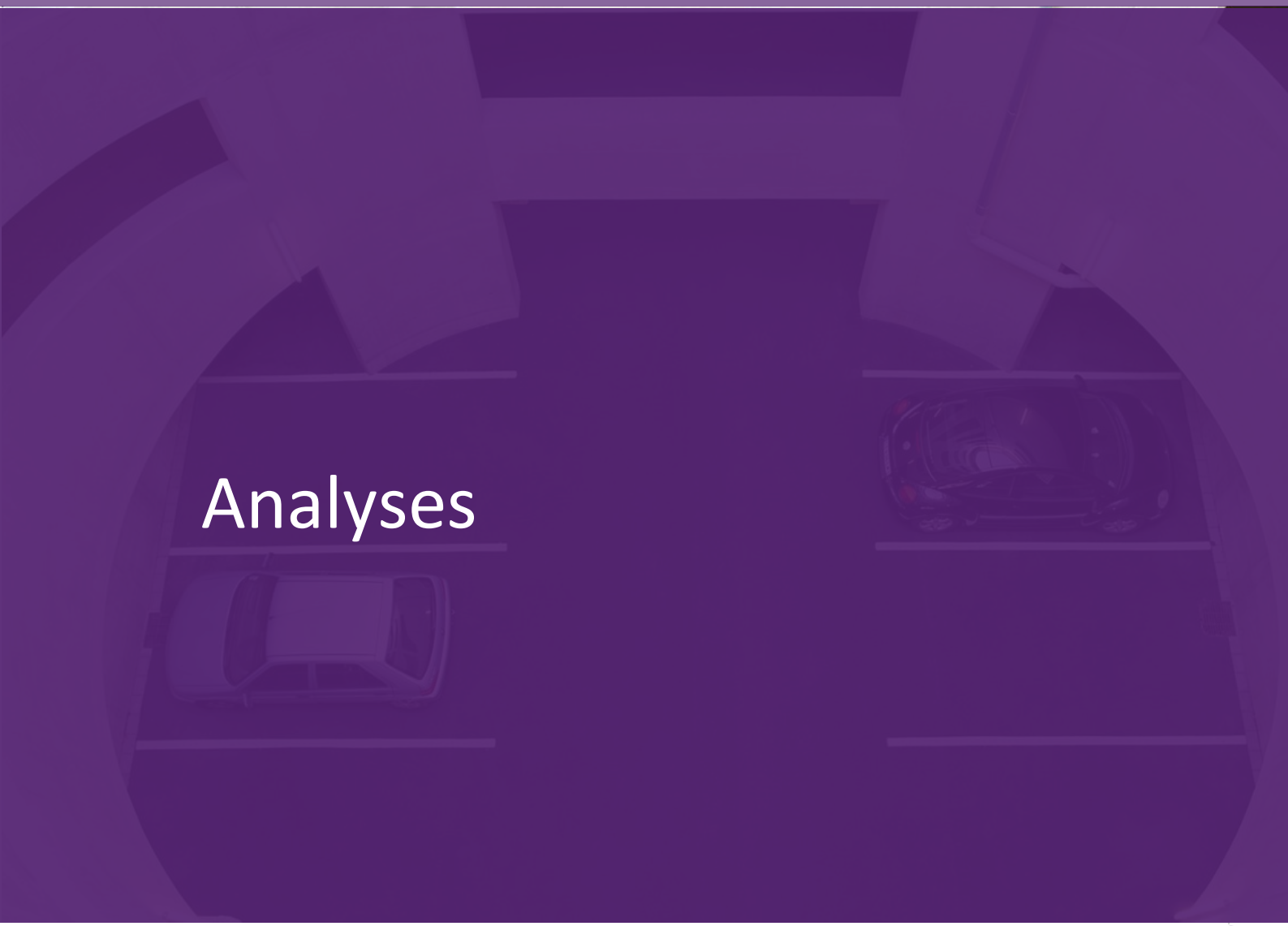
Conformément à la règlementation, le personnel en contact avec les usagers et les clients est sensibilisé à l'accueil des personnes souffrant d'un handicap. Reprenant le guide ministériel **« Bien accueillir les personnes handicapées »** qui fait partie du registre d'accessibilité, une formation courte sur le portail web de l'entreprise doit être réalisée par chaque collaborateur.

Emploi des personnes handicapées

Indigo a institué des partenariats avec l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des personnes Handicapées (AGEFIPH) et a développé une politique d'accueil de stagiaires handicapés sur des fonctions d'Agent d'Exploitation.

2

Analyses



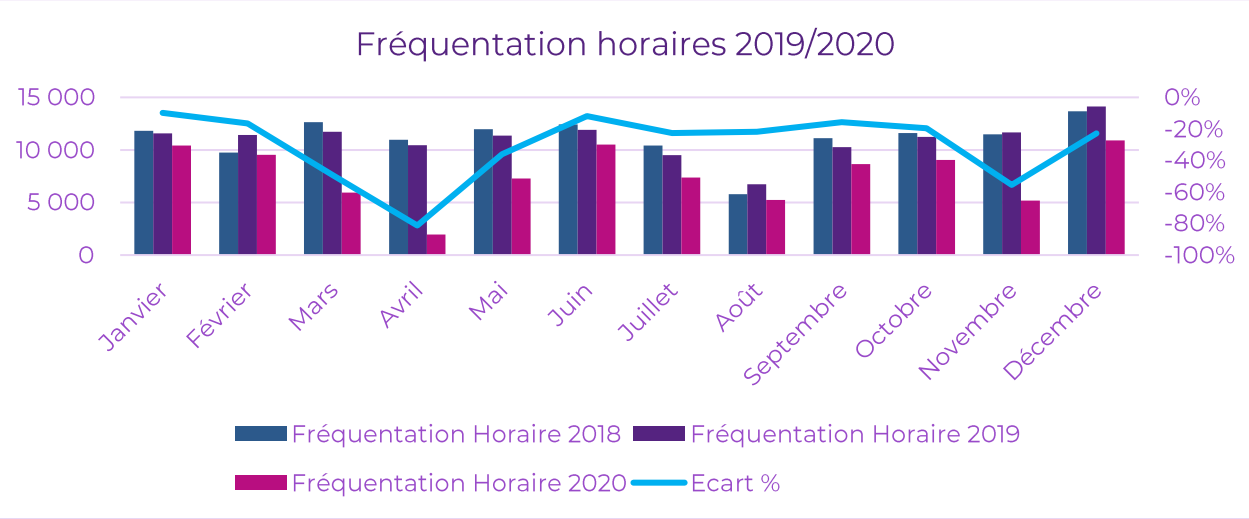
7 Observatoire du stationnement et analyse de l'activité

7.1 Analyse de l'activité des exploitations

Analyse du Parking Pologne

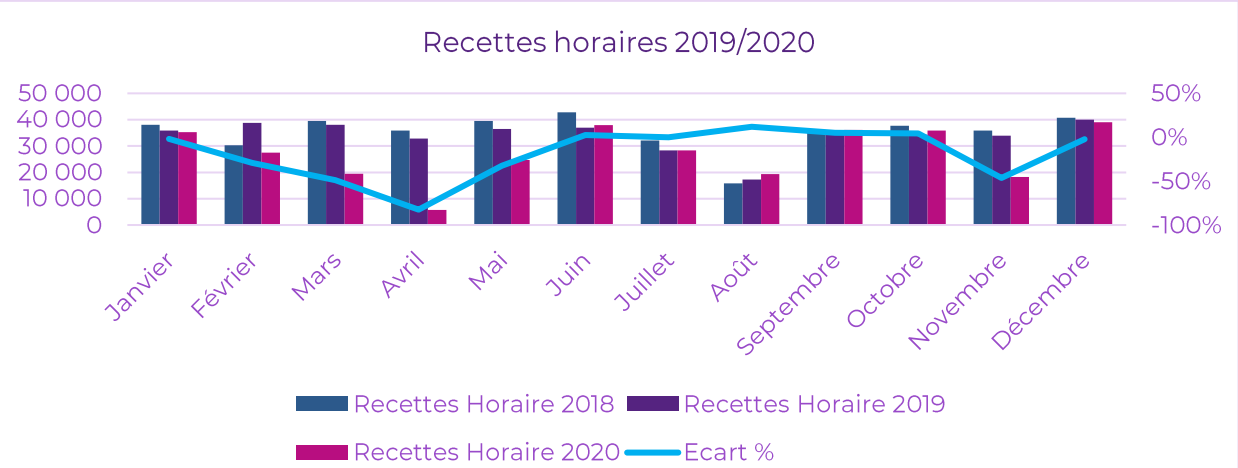
Fréquentations Horaires

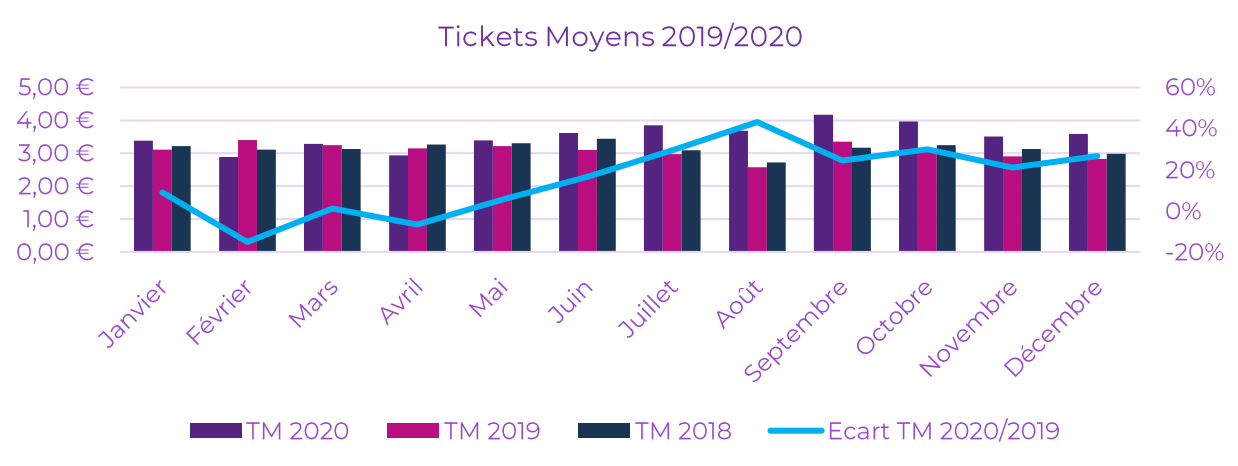
Mois	Fréquentation Horaire 2018	Fréquentation Horaire 2019	Fréquentation Horaire 2020	Ecart %
Janvier	11 831	11 560	10 423	-10%
Février	9 753	11 411	9 530	-16%
Mars	12 650	11 718	5 943	-49%
Avril	10 962	10 437	1 958	-81%
Mai	11 980	11 352	7 272	-36%
Juin	12 415	11 919	10 497	-12%
Juillet	10 417	9 518	7 359	-23%
Août	5 802	6 724	5 256	-22%
Septembre	11 124	10 251	8 647	-16%
Octobre	11 609	11 250	9 037	-20%
Novembre	11 469	11 670	5 192	-56%
Décembre	13 667	14 135	10 894	-23%
Total	**133 679**	**131 945**	**92 008**	-30%



Recettes Horaires

TTC	Recettes Horaire 2018	Recettes Horaire 2019	Recettes Horaire 2020	Ecart %	TM 2019	TM 2018	Ecart TM 2020/2019
Janvier	38 049	35 897	35 223,00 €	-2%	3,38 €	3,11 €	9%
Février	30 333	38 817	27 506,00 €	-29%	2,89 €	3,40 €	-15%
Mars	39 570	38 080	19 517,00 €	-49%	3,28 €	3,25 €	1%
Avril	35 844	32 826	5 751,00 €	-82%	2,94 €	3,15 €	-7%
Mai	39 567	36 479	24 648,00 €	-32%	3,39 €	3,21 €	5%
Juin	42 762	36 977	37 946,00 €	3%	3,61 €	3,10 €	17%
Juillet	32 155	28 277	28 298,00 €	0%	3,85 €	2,97 €	29%
Août	15 811	17 309	19 374,00 €	12%	3,69 €	2,57 €	43%
Septembre	35 266	34 369	36 075,00 €	5%	4,17 €	3,35 €	24%
Octobre	37 672	34 328	35 836,00 €	4%	3,97 €	3,05 €	30%
Novembre	35 850	33 876	18 233,00 €	-46%	3,51 €	2,90 €	21%
Décembre	40 748	40 003	39 055,00 €	-2%	3,59 €	2,83 €	27%
Total TTC	**423 627,00 €**	**407 238,00 €**	**327 462,00 €**	-20%	3,56 €	3,09 €	15%





Note : la hausse du ticket moyen (+15%) est à mettre en partie au crédit de de l'augmentation de la grille tarifaire

Nous notons une baisse des fréquentations tout au long de l'année en lien direct avec la pandémie. Les fréquentations ont connu de fortes fluctuations en réponse aux différentes mesures prises par le gouvernement, qu'il s'agisse de confinements (dates) ou de couvre-feu (date).

Les fréquentations du parking du château affichent un recul très important (-30%). Celle-ci s'explique par la conjugaison de plusieurs facteurs :

- La crise sanitaire et les mesures gouvernementales : les deux périodes de confinement ont entraîné un très net recul des transactions,
- La mise en place de la gratuité 30min en hypercentre : le parking Pologne étant situé en hypercentre, cette mesure a eu un impact direct sur les fréquentations du parking,
- La gratuité du stationnement sur l'ensemble du territoire du 11/05 au 01/06,
- La piétonisation de l'hypercentre, dans un premier temps du lundi au dimanche (du 02/06 au 21/06) puis du vendredi au samedi
- La mise en place de la pause méridienne de 12h à 14h (du 22/06 au 04/11/2020).

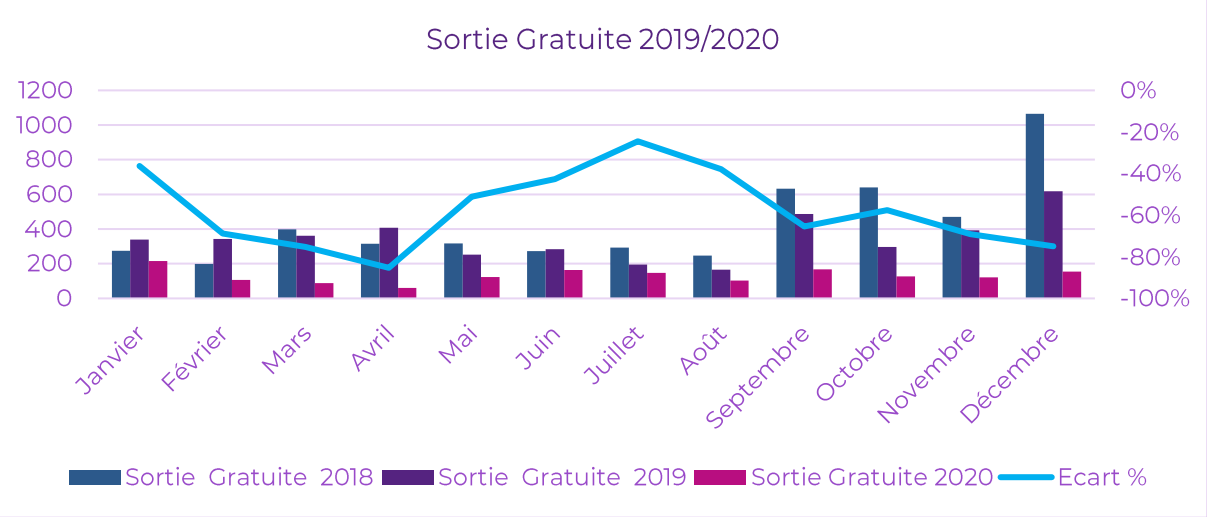
En synthèse :

- Un début d'année en retrait par rapport à 2019 (effets des mesures de gratuité en voirie),
- Perte significative des fréquentations au 1er jour du confinement (-80%) et reprise d'activité au déconfinement,
- Perte des fréquentations dès S43 (second confinement) : -60%,
- La localisation du parc en hyper centre évite un effacement de l'ensemble des fréquentations et des recettes.

Bien que compensées par la hausse du ticket moyen, les recettes horaires sont directement impactées par le recul des fréquentations. Elles ont drastiquement chuté : - 20% sur la période.

Sorties gratuites

	Sortie s Gratuites 2018	Sorties Gratuites 2019	Sorties Gratuites 2020	Ecart %
Janvier	274	339	216	-36%
Février	199	343	107	-69%
Mars	398	361	89	-75%
Avril	316	408	60	-85%
Mai	317	252	123	-51%
Juin	273	284	163	-43%
Juillet	293	196	148	-24%
Août	247	166	103	-38%
Septembre	632	486	168	-65%
Octobre	640	297	126	-58%
Novembre	471	392	121	-69%
Décembre	1 065	618	155	-75%
Total	**5 125**	**4 142**	**1 579**	**-62%**

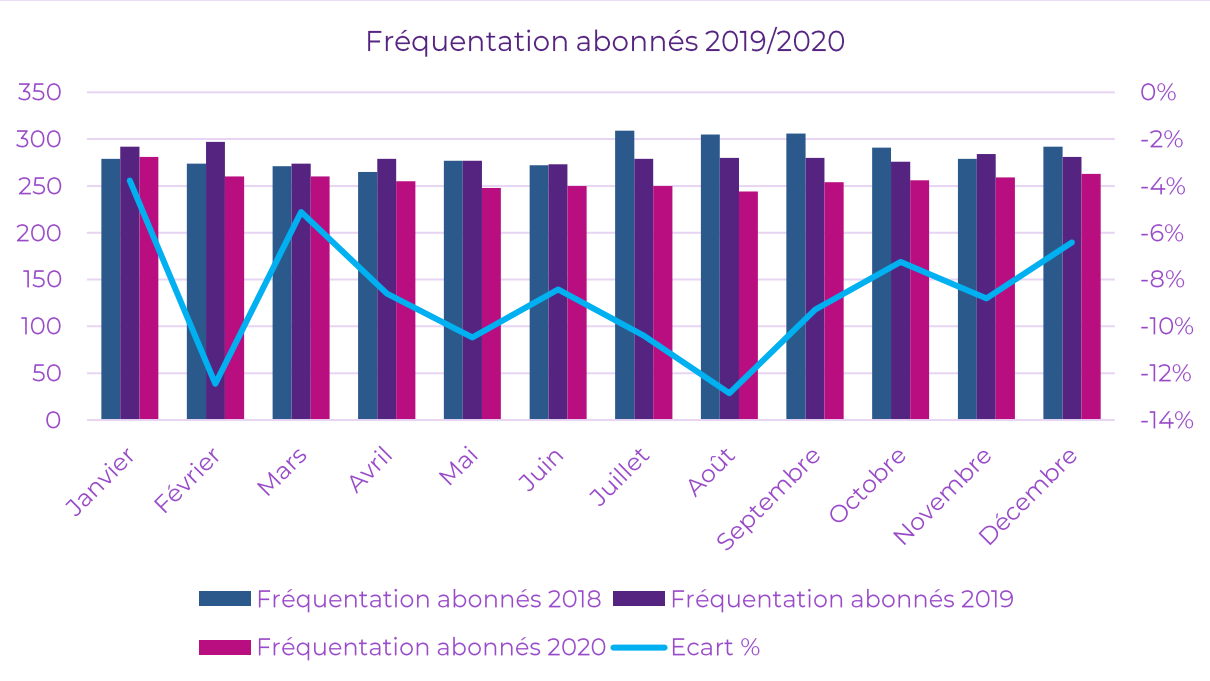


Note : Le nombre de sorties gratuites est à mettre en lien avec le nombre de fréquentation horaire. Il suit logiquement la même tendance et affiche un net recul.

Le renforcement des consignes et des contrôles a eu pour effet de réduire très notablement le nombre de sorties gratuites sur l'exercice (-48% hors confinement).

Nombre d'abonnés

	Fréquentation abonnés 2018	Fréquentation abonnés 2019	Fréquentation abonnés 2020	Ecart %
Janvier	279	292	281	-4%
Février	274	297	260	-12%
Mars	271	274	260	-5%
Avril	265	279	255	-9%
Mai	277	277	248	-10%
Juin	272	273	250	-8%
Juillet	309	279	250	-10%
Août	305	280	244	-13%
Septembre	306	280	254	-9%
Octobre	291	276	256	-7%
Novembre	279	284	259	-9%
Décembre	292	281	263	-6%
Total	**3 420**	**3 372**	**3 080**	**-9%**

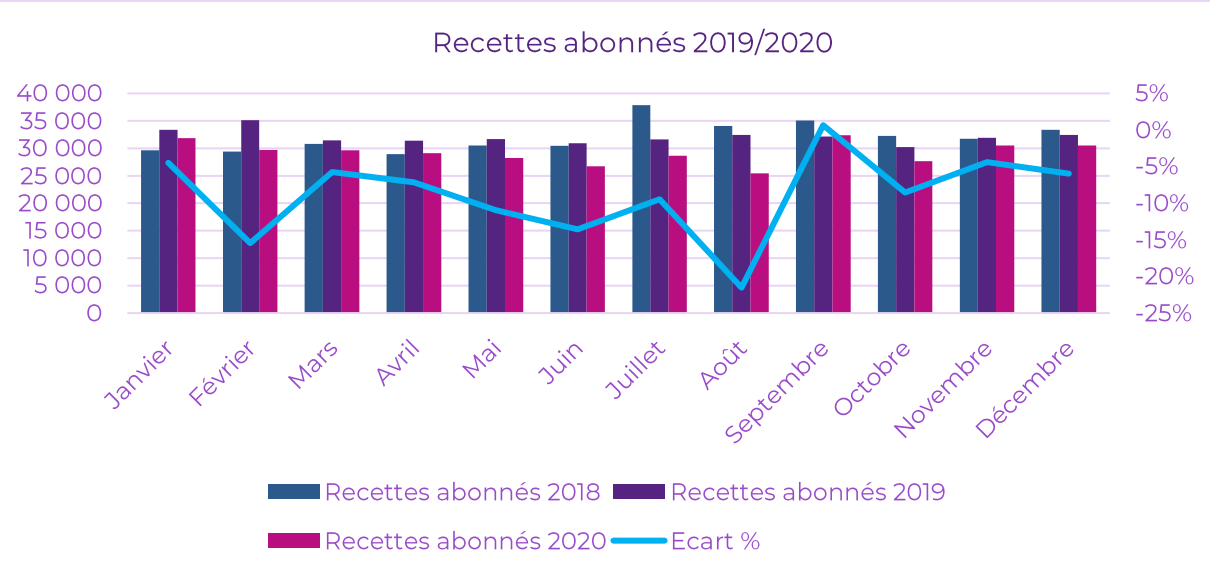


Le nombre d'abonné a diminué de 9% sur l'année 2020. Lle Conseil Général des Yvelines (détenteur de 30 abonnements) stationnait au parking Pologne en raison de l'incendie qui avait eu lieu sur le parking en face de l'hôpital. Leur parking ayant réouvert, ces 30 abonnements ont été résiliés au mois de juin. L'évolution du nombre d'abonnement et des recettes s'en ressent.

A noter : la répartition des abonnés sur Pologne (résidents, commerçants à l'année.) explique le faible impact de la crise sanitaire sur l'évaporation du nombre d'abonnements.

Recettes Abonnés

	Recettes abonnés 2018	Recettes abonnés 2019	Recettes abonnés 2020	Ecart %	TM 2020	TM 2019	TM 2018	Ecart TM 2020/2019
Janvier	29 654	33 364,00 €	31 868,00 €	-4%	113,41 €	114,26 €	106,29 €	-1%
Février	29 386	35 110,00 €	29 680,00 €	-15%	114,15 €	118,22 €	107,25 €	-3%
Mars	30 798	31 447,00 €	29 639,00 €	-6%	114,00 €	114,77 €	113,65 €	-1%
Avril	28 921	31 382,00 €	29 144,00 €	-7%	114,29 €	112,48 €	109,14 €	2%
Mai	30 511	31 688,00 €	28 219,00 €	-11%	113,79 €	114,40 €	110,15 €	-1%
Juin	30 473	30 949,00 €	26 750,00 €	-14%	107,00 €	113,37 €	112,03 €	-6%
Juillet	37 838	31 639,00 €	28 651,00 €	-9%	114,60 €	113,40 €	122,45 €	1%
Août	34 057	32 450,00 €	25 464,00 €	-22%	104,36 €	115,89 €	111,66 €	-10%
Septembre	35 078	32 150,00 €	32 362,00 €	1%	127,41 €	114,82 €	114,63 €	11%
Octobre	32 291	30 226,00 €	27 639,00 €	-9%	107,96 €	109,51 €	110,97 €	-1%
Novembre	31 716	31 905,00 €	30 511,00 €	-4%	117,80 €	112,34 €	113,68 €	5%
Décembre	33 398	32 467,00 €	30 526,00 €	-6%	116,07 €	115,54 €	114,38 €	0%
Total	**384 121,00 €**	**384 777,00 €**	**350 453,00 €**	-9%	113,78 €	114,11 €	112,32 €	0%



Les recettes abonnées allant de pair avec le nombre d'abonné, une baisse des recettes est enregistrée (-9%).

Nous avons mis en place plusieurs mesures en raison des différentes périodes de confinement :
- Remboursements de 4 abonnements, représentant la somme de 486.94 €

Conclusion

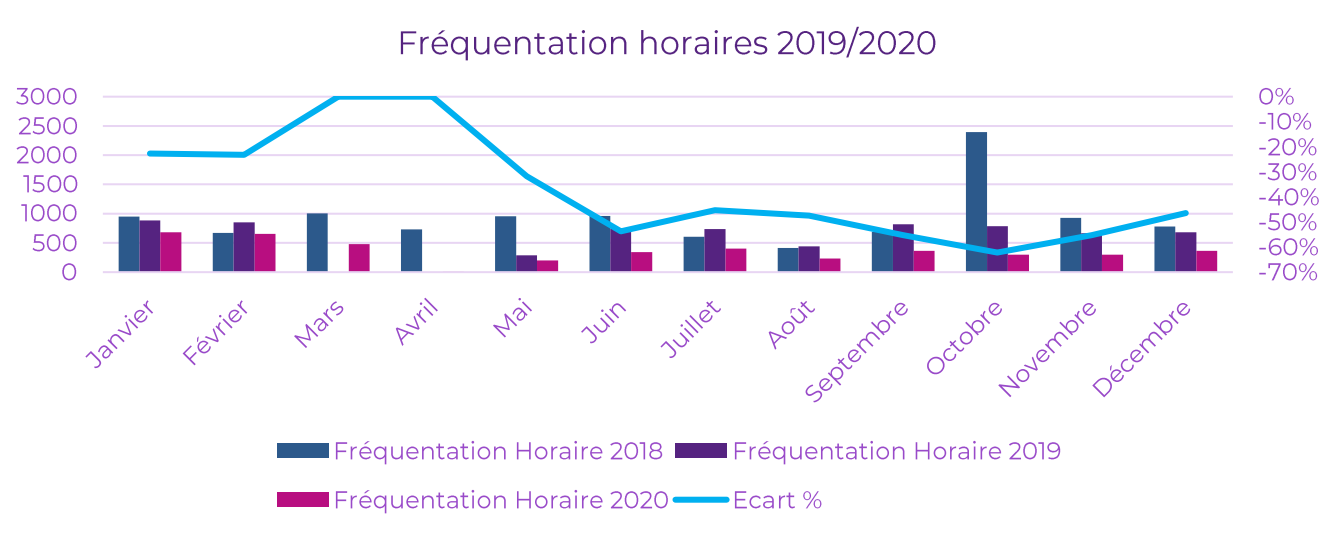
Cette année 2020 a été durablement marquée par la crise sanitaire et les mesures gouvernementales tout au long de l'année. La situation du parking a de cela particulier (hypercentre), qu'il l'expose également à l'ensemble des mesure prises par la collectivité (gratuité du stationnement post-confinement, piétonnisation de l'hypercentre, pause méridienne). Ces mesures, ajoutées au contexte de la crise sanitaire, ont également eu un impact sur les fréquentations de courtes durées (les 2 premières heures de stationnement), entraînant de fait une baisse des recettes horaires et ce malgré une hausse de la grille tarifaire. Cela montre clairement l'interdépendance des exploitations avec les mesures prises en surface par la collectivité.

Le retour à la normale de la fréquentation est particulièrement difficile à évaluer mais ne devrait pas l'être avant le second semestre 2021.

Analyse de l'activité Parking Pompidou

Fréquentations Horaires

	Fréquentation Horaire 2018	Fréquentation Horaire 2019	Fréquentation Horaire 2020	Ecart %
Janvier	950	884	684	-23%
Février	670	852	654	-23%
Mars	1 005	0	480	#DIV/0!
Avril	733	0	4	#DIV/0!
Mai	957	290	198	-32%
Juin	963	745	345	-54%
Juillet	607	735	402	-45%
Août	411	440	231	-48%
Septembre	689	817	366	-55%
Octobre	2 392	788	298	-62%
Novembre	928	663	297	-55%
Décembre	779	684	366	-46%
Total	**11 084**	**6 898**	**4 325**	**-37%**

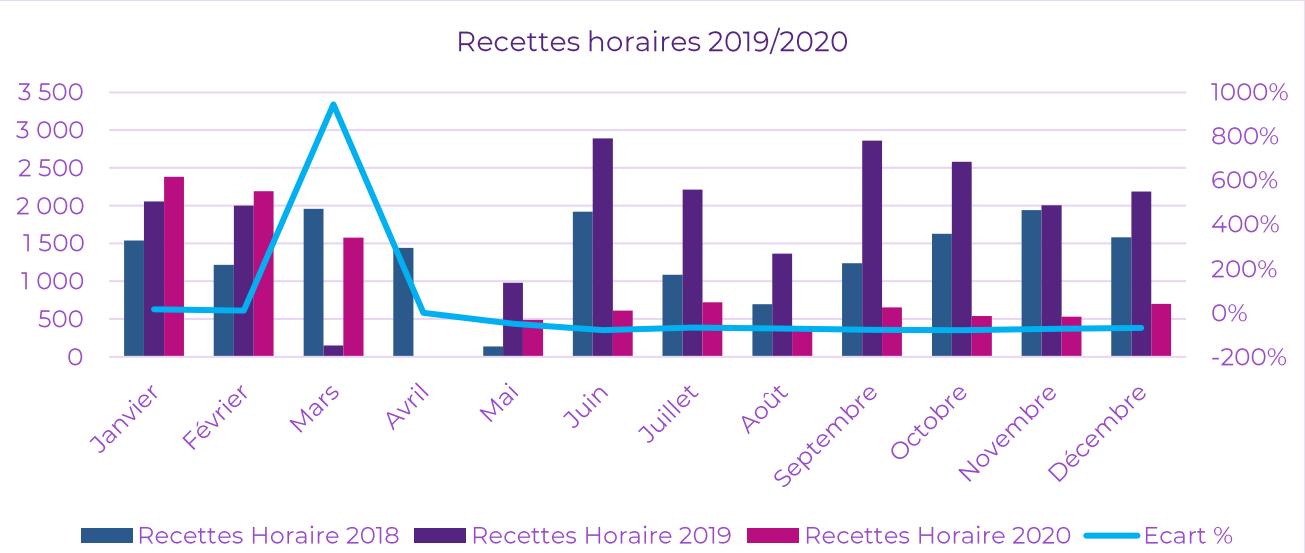


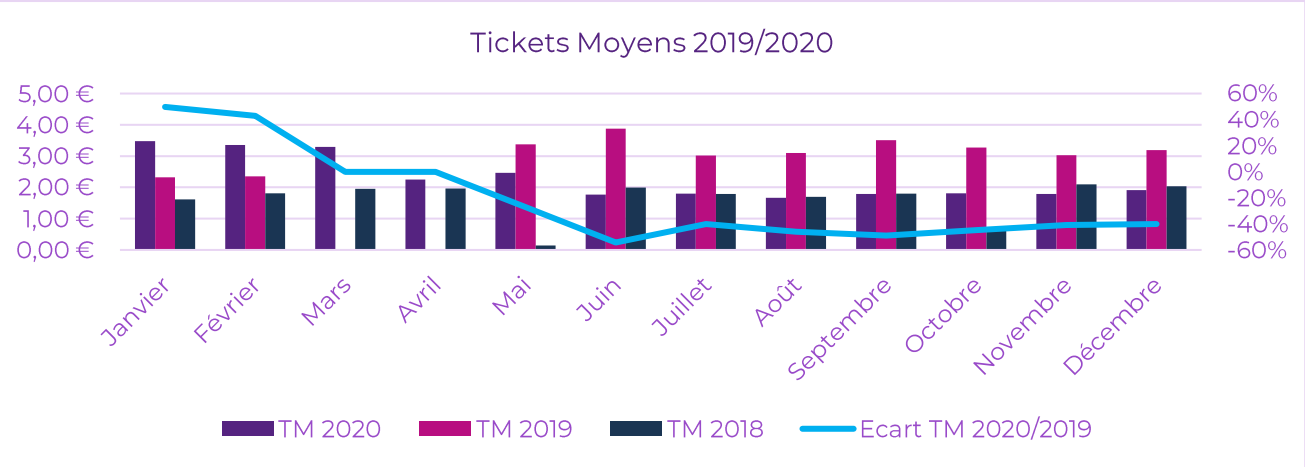
Le parking accuse une baisse importante de ses fréquentations (-38%) en raison de la crise sanitaire et des décisions gouvernementales (confinements).

Le recul des fréquentations est également accentué par le manque d'attractivité dont souffre le parking depuis plusieurs années, en raison de la fermeture des services de la sous-préfecture, principal générateur de ce parc.

Recettes Horaires (TTC)

TTC	Recettes Horaire 2018	Recettes Horaire 2019	Recettes Horaire 2020	Ecart %	TM 2020	TM 2019	TM 2018	Ecart TM 2020/2019
Janvier	1 538	2 056	2 382,00 €	16%	3,48 €	2,33 €	1,62 €	50%
Février	1 216	2 001	2 194,00 €	10%	3,35 €	2,35 €	1,81 €	43%
Mars	1 960	151	1 579,00 €	946%	3,29 €	#DIV/0!	1,95 €	#DIV/0!
Avril	1 441	0	9,00 €	#DIV/0!	2,25 €	#DIV/0!	1,97 €	#DIV/0!
Mai	137	979	488,00 €	-50%	2,46 €	3,38 €	0,14 €	-27%
Juin	1 920	2 890	612,00 €	-79%	1,77 €	3,88 €	1,99 €	-54%
Juillet	1 087	2 215	724,00 €	-67%	1,80 €	3,01 €	1,79 €	-40%
Août	696	1 364	386,00 €	-72%	1,67 €	3,10 €	1,69 €	-46%
Septembre	1 239	2 863	655,00 €	-77%	1,79 €	3,50 €	1,80 €	-49%
Octobre	1 629	2 583	539,00 €	-79%	1,81 €	3,28 €	0,68 €	-45%
Novembre	1 943	2 005	531,00 €	-74%	1,79 €	3,02 €	2,09 €	-41%
Décembre	1 584	2 186	699,00 €	-68%	1,91 €	3,20 €	2,03 €	-40%
Total TT	**16 390,00 €**	**21 293,00 €**	**10 798,00 €**	**-49%**	**2,50 €**	**3,09 €**	**1,48 €**	**-19%**

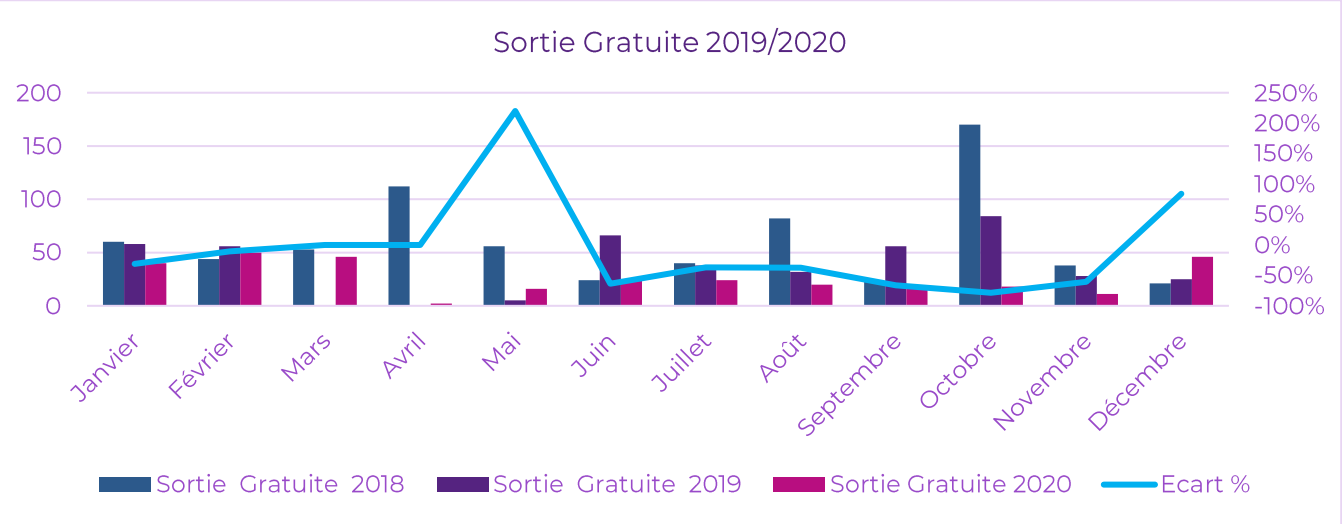




Les recettes abonnés étant de pair avec le nombre d'abonné, cela entraîne donc également une baisse des recettes de -49% (-10K€)

Sorties gratuites

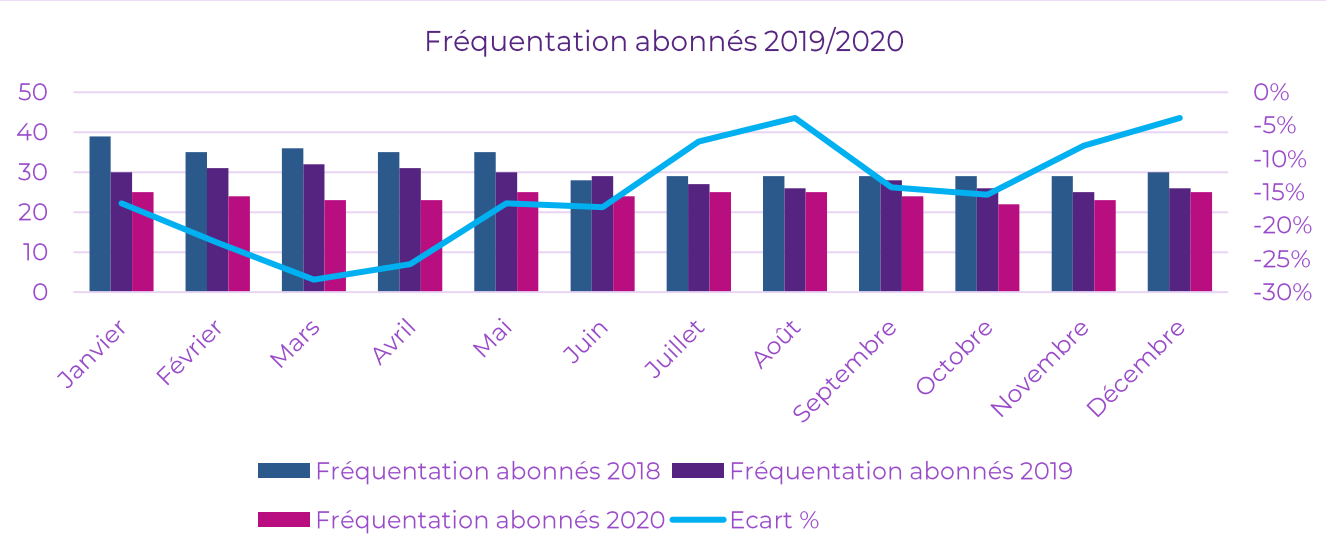
	Sorties Gratuites 2018	Sortie s Gratuites 2019	Sortie Gratuite 2020	Ecart %
Janvier	60	58	40	-31%
Février	44	56	50	-11%
Mars	53	0	46	-
Avril	112	0	2	-
Mai	56	5	16	220%
Juin	24	66	24	-64%
Juillet	40	38	24	-37%
Août	82	32	20	-38%
Septembre	23	56	19	-66%
Octobre	170	84	18	-79%
Novembre	38	28	11	-61%
Décembre	21	25	46	84%
Total	**723**	**448**	**316**	**-29%**



Même si les sorties gratuites vont de pair avec les fréquentations, le renforcement des consignes et des contrôles a eu pour effet de réduire très notablement leur nombre sur l'exercice (-46% hors confinement).

Nombre d'abonnés

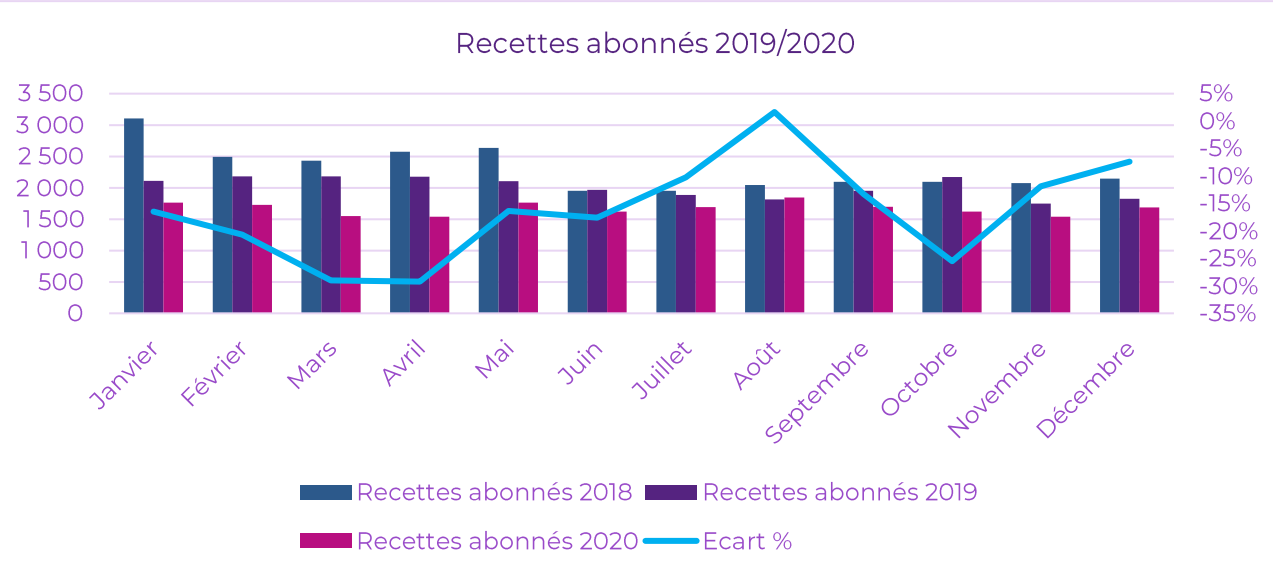
	Fréquentation abonnés 2018	Fréquentation abonnés 2019	Fréquentation abonnés 2020	Ecart %
Janvier	39	30	25	-17%
Février	35	31	24	-23%
Mars	36	32	23	-28%
Avril	35	31	23	-26%
Mai	35	30	25	-17%
Juin	28	29	24	-17%
Juillet	29	27	25	-7%
Août	29	26	25	-4%
Septembre	29	28	24	-14%
Octobre	29	26	22	-15%
Novembre	29	25	23	-8%
Décembre	30	26	25	-4%
Total	**383**	**341**	**288**	**-16%**

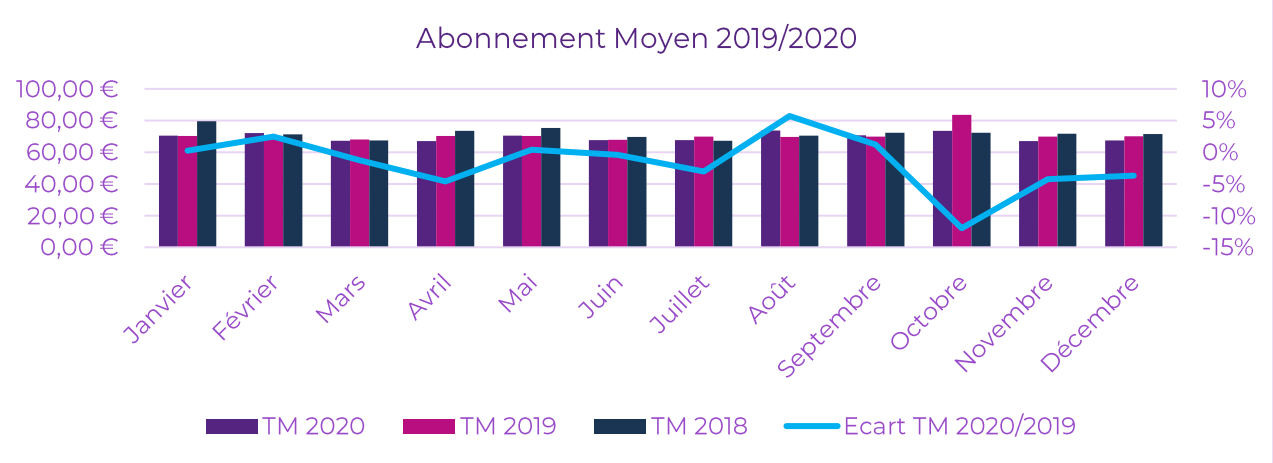


Une baisse significative du nombre d'abonnés (-11%) à mettre en lien avec la fermeture de plusieurs services au sein de la sous-préfecture.

Recettes Abonnés

	Recettes abonnés 2018	Recettes abonnés 2019	Recettes abonnés 2020	Ecart %	TM 2020	TM 2019	TM 2018	Ecart TM 2020/2019
Janvier	3 107	2 108	1 761,00 €	-16%	70,44 €	70,27 €	79,67 €	0%
Février	2 494	2 181	1 730,00 €	-21%	72,08 €	70,35 €	71,26 €	2%
Mars	2 432	2 181	1 548,00 €	-29%	67,30 €	68,16 €	67,56 €	-1%
Avril	2 576	2 176	1 540,00 €	-29%	66,96 €	70,19 €	73,60 €	-5%
Mai	2 636	2 106	1 762,00 €	-16%	70,48 €	70,20 €	75,31 €	0%
Juin	1 951	1 969	1 623,00 €	-18%	67,63 €	67,90 €	69,68 €	0%
Juillet	1 953	1 886	1 693,00 €	-10%	67,72 €	69,85 €	67,34 €	-3%
Août	2 042	1 814	1 844,00 €	2%	73,76 €	69,77 €	70,41 €	6%
Septembre	2 094	1 954	1 695,00 €	-13%	70,63 €	69,79 €	72,21 €	1%
Octobre	2 094	2 174	1 619,00 €	-26%	73,59 €	83,62 €	72,21 €	-12%
Novembre	2 077	1 749	1 541,00 €	-12%	67,00 €	69,96 €	71,62 €	-4%
Décembre	2 147	1 823	1 688,00 €	-7%	67,52 €	70,12 €	71,57 €	-4%
Total	**27 603,00 €**	**24 121,00 €**	**20 044,00 €**	-17%	69,60 €	70,74 €	72,07 €	-2%





L’abonnement moyen reste stable par rapport à l’an dernier. Les recettes pâtissent logiquement de la baisse du nombre d'abonnés sur l'exercice.

Conclusion

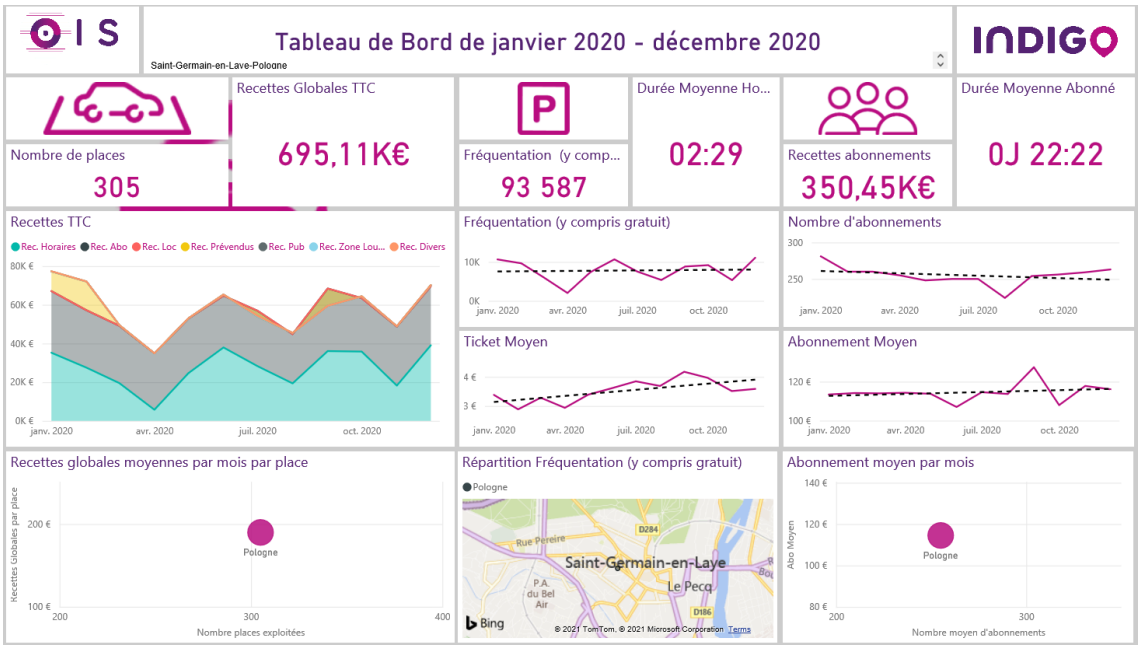
Cette année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et les mesures gouvernementales. ces dernières ont une conséquence directe sur les fréquentations et les recettes. Le parking Pompidou souffre toujours de la fermeture des services de la sous-préfecture. Etant le principal générateur de trafic du parking, l'activité de la sous-préfecture contraint les recettes horaires et abonnés du parc.

Perspectives 2021

Une année qui sera marquée une nouvelle fois les mesures imposées par le gouvernement au regard de la situation sanitaire. Le manque d'attractivité du parking viendra ne viendra pas compenser une fréquentation horaire et abonné en baisse.

7.2 Données de l'observatoire du stationnement

Synthèse globale Parking Pologne



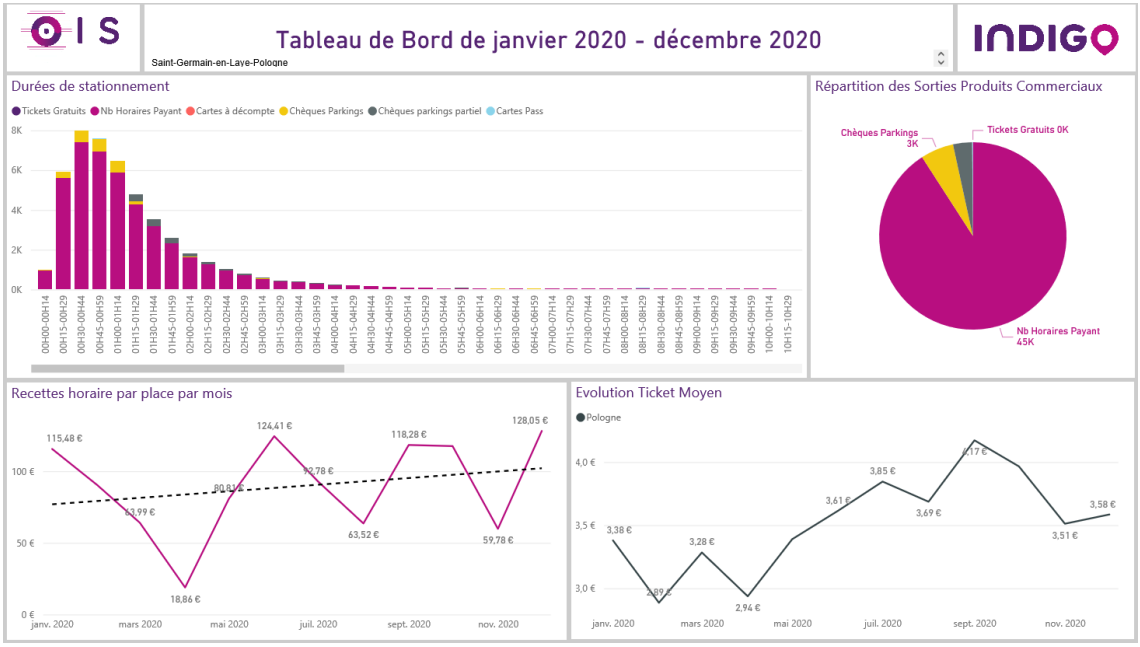
En 2020, les 305 places du parking Pologne ont généré 691,11 k€ TTC de recettes globales (894,53K€ en 2019) réparties pour 47,11% de recettes horaires (46% en 2019) et de 50,42% de recettes abonnés (43% en 2019) et 2,41% de prévendus (forfaits hebdomadaire) contre 11% en 2019.

93 587 clients horaires (y compris gratuits) ont fréquenté le parking pour une durée moyenne de 2h29. 136 087 clients horaires ont fréquenté le parking en 2019 pour une durée moyenne de 4h34.

La recette globale moyenne par mois est de 190€ par place exploitée contre 244€ en 2019.

Les abonnés stationnent en moyenne 18h17 contre 22h22 en 2019.

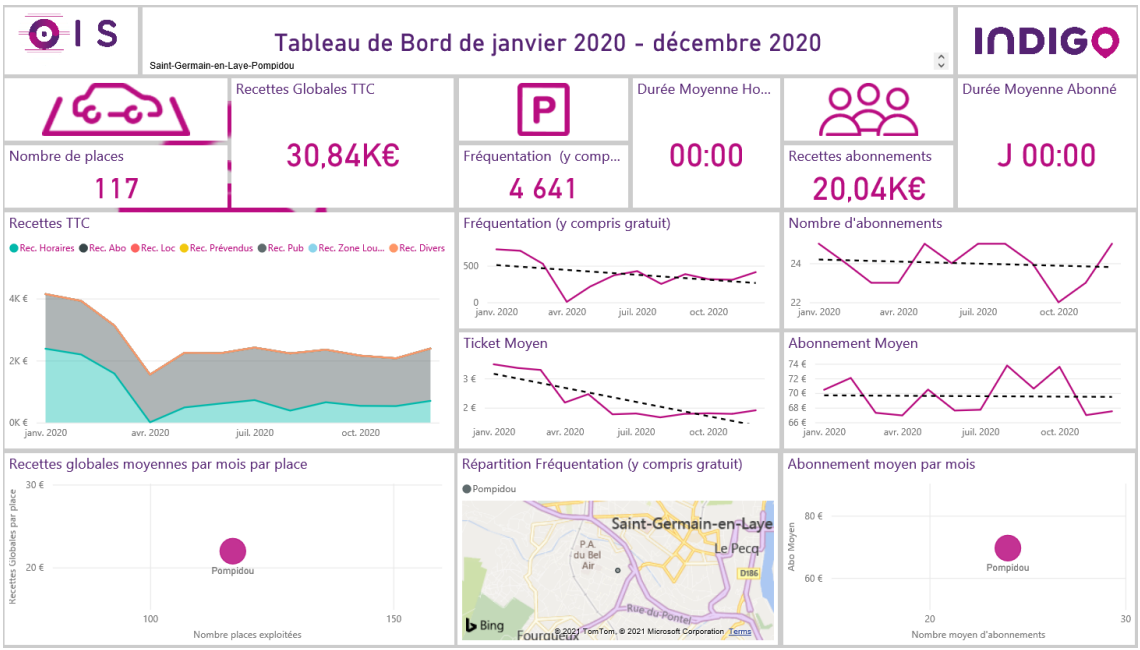
Analyse horaire Parking Pologne



Malgré les perturbations dues à la crise sanitaire, les durées de stationnement horaires restent identiques à 2019 : les clients stationnent majoritairement entre 15mn et 1h30.

On constate un ticket moyen à la hausse sur l'année, pour les raisons évoquées plus avant.

Synthèse globale Parking Pompidou

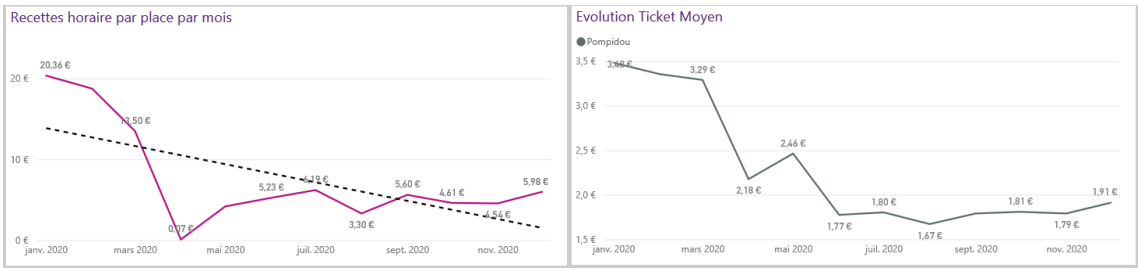


En 2020, les 117 places du parking Pompidou ont généré 30,84 k€ TTC de recettes globales (45,83k€ TTC en 2019) réparties pour 35,01% de recettes horaires (46,46% en 2019) et de 65% de recettes abonnés (52,63% en 2019) et 0% de prévendus (forfaits hebdomadaire) contre 0,6% en 2019.

4 641 clients horaires (y compris gratuits) ont fréquenté le parking. 7 346 clients horaires ont fréquenté le parking en 2019.

La recette globale moyenne par mois est en baisse par rapport à l'exercice précédent : 22€ par place exploitée en 2020 contre de 33€ en 2019.

Analyse horaire Parking Pompidou



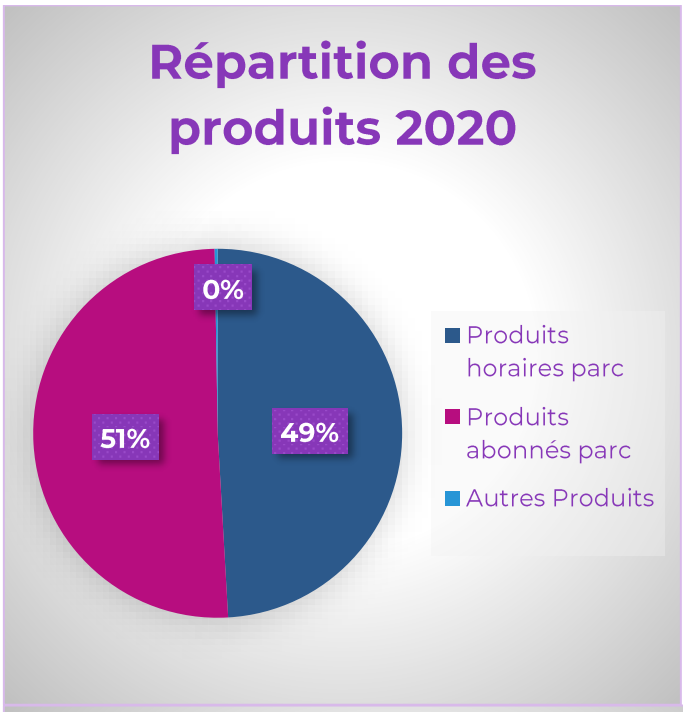
8 Bilan financier

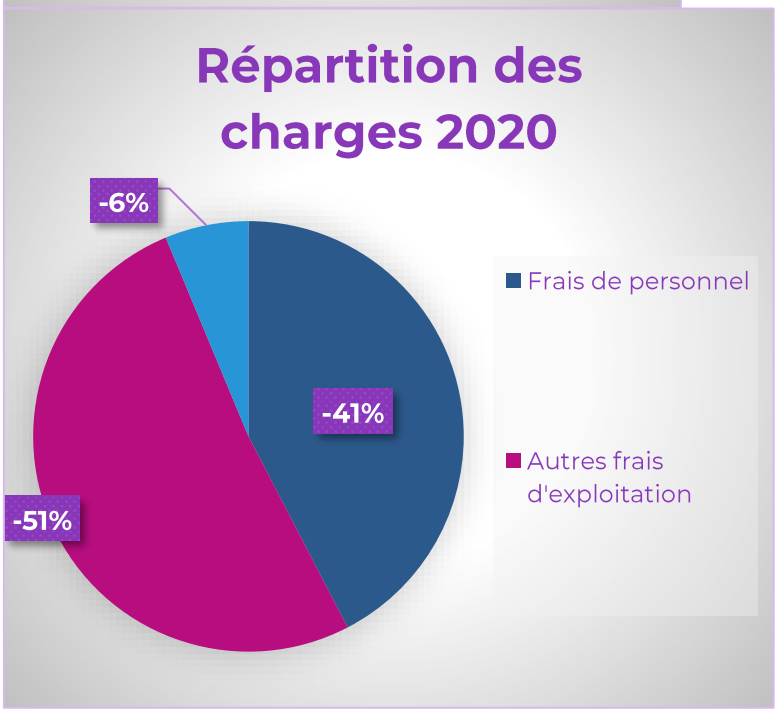
8.1 Compte de résultat

Parking Pologne

En € HT	2019	2020	2019/2020 en valeur	2019/2020 en %
Produits horaires parc	421 581	284 151	-137 430	-32,6%
Produits abonnés parc	309 552	293 115	-16 437	-5,3%
Autres Produits	*7 445*	*1 508*	*-5 937*	*-79,7%*
Total Produits d'Exploitation	*738 578*	*578 774*	-159 804	*-21,6%*
Frais de personnel	*-38 326*	*-35 839*	2 487	*-6,5%*
Autres frais d'exploitation	-26 957	-43 417	-16 460	61,1%
Frais de fonctionnement administratif	-6 175	-5 309	866	-14,0%
Autres charges d'exploitation (Assurances, Taxes, redevances …)	*-516 644*	*-438 993*	6 193	*-1.4%*
Total Charges d'exploitation	*-71 458*	*-84 565*	-13 107	*18,3%*
Amortissement	-35 836	-36 955	-1 119	3,1%
EBIT	186 099	18 262	-167 837	-90,2%

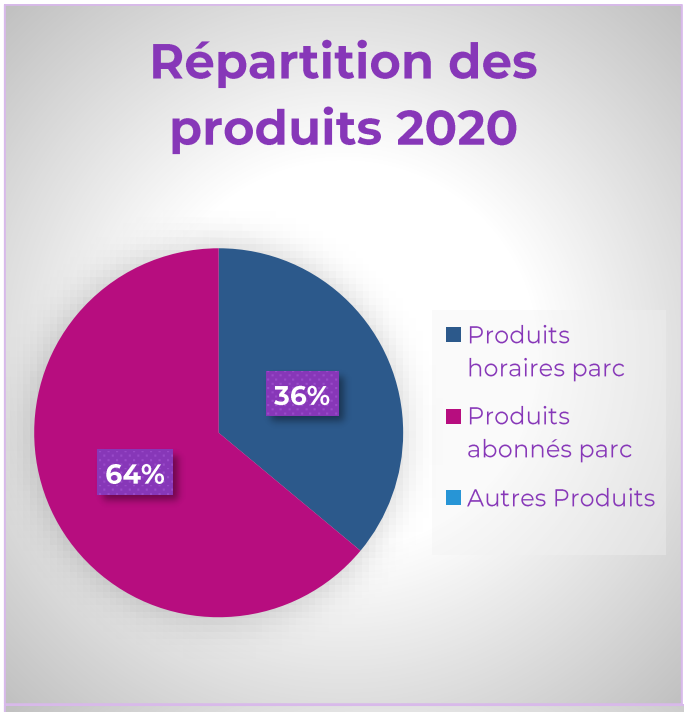
Frais financiers	-9 532	-7 391	2 141	-22,5%
Résultat Net avant impôt	***176 567***	***10 871***	**-165 696**	***-93,8%***

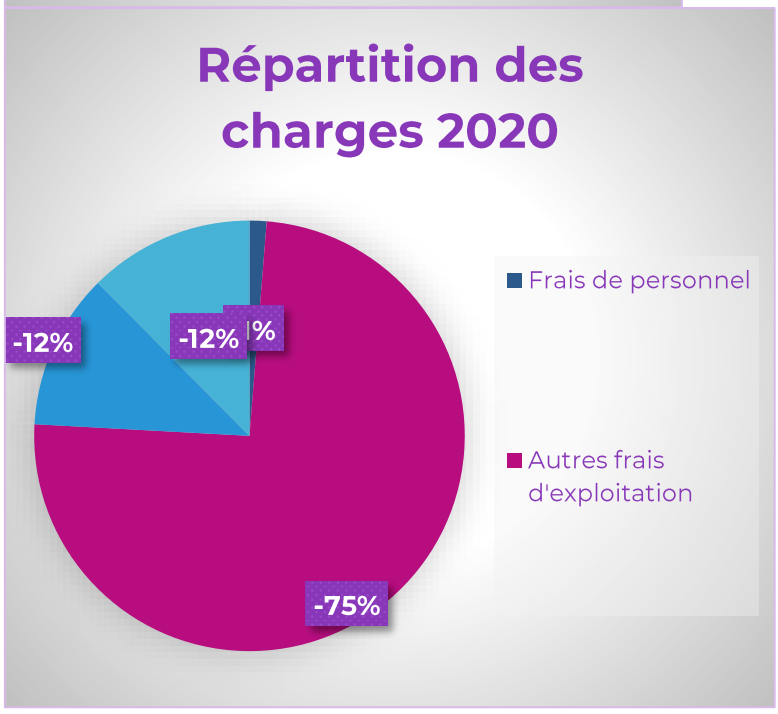




Parking Pompidou

En € HT	2019	2020	2019/2020 en valeur	2019/2020 en %
Produits horaires parc	17 852	9 051	-8 801	-49,3%
Produits abonnés parc	19 051	16 060	-2 991	-15,7%
Autres Produits			*0*	*#DIV/0!*
Total Produits d'Exploitation	*36 903*	*25 111*	-11 792	*-32,0%*
Frais de personnel	*-7 866*	*-389*	7 477	*-95,1%*
Autres frais d'exploitation	-22 635	-22 672	-37	0,2%
Frais de fonctionnement administratif	-964	-3 560	-2 596	269,3%
Autres charges d'exploitation (Assurances, Taxes, redevances …)	*-25 565*	*-3 778*	21 787	*-85,2%*
Total Charges d'exploitation	*-57 030*	*-30 399*	26 631	*-46,7%*
Amortissement	-8 483	-8 945	-462	5,4%
EBIT	-28 762	-20 342	8 420	-29,3%
Frais financiers	-2 194	-1 802	392	-17,9%
Résultat Net avant impôt	***-30 956***	***-22 144***	**8 812**	***-28,5%***


Répartition des produits 2020
36%
64%
Produits horaires parc
Produits abonnés parc
Autres Produits


Répartition des charges 2020
-12%
-12%
-75%
Frais de personnel
Autres frais d'exploitation

8.2 Analyse comparative du compte de résultat 2019/2020

Parking Pologne

Le compte de résultat présente une diminution de -93.8% soit -166K€ par rapport à 2019. Ceci s'explique par :

- La perte de chiffre d'affaire de -21.6% (-160K€) en raison de la crise sanitaire COVID-19 et des mesures gouvernementales qui ont été prises
- L'augmentation des charges d'exploitation, notamment s'agissant des contrats de maintenance.

Parking Pompidou

Malgré une diminution des charges d'exploitation de -47% (-26K€), notamment grâce à la réduction des frais de personnel liée aux mesures gouvernementales imposées, le compte de résultat présente une diminution de -28.5% soit -9K€ par rapport à 2019, ceci s'explique par La perte de chiffre d'affaire de -32% (-12K€) en raison de la crise sanitaire COVID-19 et des mesures gouvernementales qui ont été prises.

On constate également une baisse importante de la redevance (-85%) -22K€ car la redevance du parking Pompidou est imputées sur le compte de résultat du parking Pologne.

8.3 Calcul de la redevance au délégant

Le calcul de la redevance au délégant pour l'année 2020 est détaillé en annexe.

9 Annexes

Annexe 1 : Présentation des Méthodes et des Eléments de Calcul Economique Annuel et Pluriannuel

Annexe 2 : Gestion des frais de structure

Annexe 3 : Etablissement des Comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public

Annexe 4 : Comptes du délégataire

Annexe 5 : Information sur le patrimoine

Annexe 6 : Détermination de la redevance

Annexe 7 : Tableaux de bords annuels

REGLES ET METHODES COMPTABLES

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice ont été établis dans le respect des principes généraux comptables et conformément aux conventions, règles et méthodes d'évaluation générales comptables. Les comptes arrêtés au 31 décembre 2020 ont été préparés dans le respect des conventions générales prescrites par le plan comptable général, issu du règlement ANC n° 2014-03.

Par ailleurs, la société applique les dispositions comptables du règlement ANC n°2015-06 relatif au fonds commercial et au mali technique. L'application de ce règlement n'a pas d'incidence sur les comptes de la société.

La méthode de base retenue pour l'évaluation du patrimoine de la concession est la méthode des coûts historiques. Les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

(a) Les concessions

Sous cette rubrique figurent les droits d'entrée versés pour l'exploitation de certains parcs de stationnement ainsi que les immobilisations du domaine concédé incluant tout type d'immobilisations, revenant au concédant sans indemnité, au terme normal du contrat de concession. Il s'agit principalement :

- de gros-œuvre et de certains biens non renouvelables. Ces biens sont évalués à leur coût historique. Ces ouvrages ainsi que les droits d'entrée sont amortis linéairement sur la durée des contrats concernés sauf pour certains qui ont été dotés, à leur origine, d'un plan d'amortissement progressif.
- d'agencements renouvelables, d'installations techniques et de matériels amortis linéairement sur la durée probable d'utilisation.

(b) Les autres immobilisations incorporelles

Sous cette rubrique figurent notamment les logiciels. Ils sont amortis selon leur nature sur des durées variant de 1 à 5 ans.

2. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent les investissements propres à la société. Il s'agit de :

(a) constructions :

Parcs en pleine propriété ou bien acquis dans le cadre de baux à construction ou de baux emphytéotiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles :

Ces éléments sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis selon la durée de vie du bien. Les durées les plus couramment pratiquées sont les suivantes :

Immobilisations	Durée	Mode
Installation technique, matériel et outillage	2 à 30 ans	linéaire
Installation générale, agencement, aménagement	7 à 10 ans	linéaire
Matériel de transport	4 ans	linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 à 5 ans	linéaire
Mobilier	7 à 9 ans	linéaire

La société applique les modalités d'amortissements dites de durée de vie utile. Ces modalités consistent à amortir le dernier renouvellement sur la durée résiduelle du contrat.

3. Provisions

Renouvellement et grosses réparations :

Sauf obligation contractuelle il n'est pas constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations dans la mesure où ces dépenses sont immobilisées selon les méthodes décrites aux points 1 et 2.

ANNEXE 2

GESTION DES FRAIS DE STRUCTURE
Exercice 2020

A. Description du mécanisme de gestion des frais de structure du groupe INDIGO
Conformément aux règles d'organisation du groupe INDIGO, motivée par des objectifs de rationalisation et d'harmonisation des moyens mis en œuvre, la Société Délégataire confie aux sociétés compétentes du groupe, la société Indigo Park et la société Indigo Group depuis 2015, des missions de prestations de services pour l'exploitation des sites gérés par le groupe.
Les moyens des sociétés Indigo Park et Indigo Group comprennent ainsi les services dits communs correspondant aux services administratifs et fonctionnels du groupe INDIGO répartis géographiquement entre le siège social à Puteaux et les Directions Régionales.
Cette organisation permet aux sociétés Indigo Group et Indigo Park de disposer de moyens, notamment humains, importants et spécialisés, au bénéfice de l'ensemble des sociétés du groupe.

Ces frais de structure sont supportés par la Société Délégataire selon la méthode décrite ci-dessous.

B. Clé de répartition des frais de structure - Eléments chiffrés
La clé de répartition des frais de structure repose sur le chiffre d'affaires.
Les conventions de prestations de services internes du groupe prévoient, comme c'est l'usage communément admis dans l'OCDE, une refacturation basée sur l'assiette réelle des dépenses des sociétés Indigo Park et Indigo Group, ramenée à la quote-part de chiffre d'affaires du contrat dans le chiffre d'affaires consolidé.
La convention de licence de marque prévoit une rémunération basée sur un pourcentage de chiffre d'affaires, ici encore dans le cadre d'un usage communément admis dans l'OCDE.
Ainsi, concernant l'exercice 2020, l'affectation des frais de structure correspond à 10,16% du chiffre d'affaires du contrat de délégation de service public.

C. Gestion de l'Activité par les frais de structure
Indigo Park assure ainsi des missions de gestion technique, administrative, commerciale et comptable afférente à l'exploitation et exécute toutes les tâches relevant d'une gestion courante de ladite exploitation. A cette fin, la Société Indigo Park remplit notamment les missions suivantes :

1. <u>Exécution directe de l'activité</u>
- Recrutement et gestion administrative du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,
- Etablissement de la paie du personnel,
- Suivi des litiges et des contentieux prud'homaux,
- Animation des instances sociales représentatives et relations avec les syndicats patronaux et des salariés,
- Mise en œuvre du plan de formation professionnelle continue,
- Etablissement des statistiques d'exploitation, des rapports d'activité et de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement.

2. <u>Missions d'exploitation</u>
- Suivi technique des sites de stationnement (parcs ou voirie) dont la gestion a été confiée à la Société ou dont elle est propriétaire et de leurs équipements,
- Entretien des sites précités,
- Maintenance et entretien des équipements précités,
- Choix des et relations avec les fournisseurs, le cas échéant conformément aux et avec le bénéfice des conditions d'achat propres au groupe INDIGO,
- Collecte des recettes pour le compte de la Société ou de ses clients amont,
- Relations avec les clients amonts,
- Relations avec les usagers/utilisateurs, notamment dans le cadre du Centre de Relation Clients (le « CRC ») ainsi que du Centre National de Télé-Opération (le « CNTO ») ou des Centres Régionaux de Télé-Opération (les « CRTO »),
- Mise en œuvre de la politique de qualité et de services du Groupe, ainsi que de sa charte graphique et de ses normes en matière d'aménagement et de signalétique mais aussi de politique environnementale,
- Application des dispositions contractuelles et réglementaires,
- Application et contrôle du respect des règles de sécurité,
- Recrutement et gestion du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,

- Etablissement des statistiques, des rapports d'activité et plus généralement de tous autres documents à la production desquels la Société est assujettie légalement ou contractuellement, aux fins de validation par la Société et envoi par cette dernière, en tant que de besoin, aux destinataires concernés,
- Définition des conditions d'exploitation et surveillance générale de l'exploitation.

3. Missions commerciales
- Etudes de marché,
- Prospection de marché,
- Animation commerciales, développement de la clientèle aval,
- Etude des produits et tarifs.

4. Missions administratives
- Etablissement des règlements intérieurs,
- Suivi de la réglementation spécifique à l'Activité,
- Suivi des dossiers contentieux en demande ou en défense, qu'ils soient on non liés à des sinistres couverts par une police d'assurance,
- Suivi et rédaction de contrats et d'avenants,
- Etablissement des contrats d'abonnement et de location ou de cession de droits d'occupation (dont les amodiations),
- Gestion du programme d'assurances, comprenant la souscription des polices d'assurance bénéficiant directement ou indirectement à la Société, ainsi que la gestion complète des sinistres subis par la Société ou causés aux tiers dans le cadre de l'Activité,
- Suivi de la conformité à la règlementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, la situation des fournisseurs ou la lutte contre la corruption.

5. Gestion de la société délégataire
- Gestion du système informatique et mise en place de nouveaux logiciels et équipements,
- Contrôle de gestion, suivi budgétaire,
- Elaboration, mise en place et suivi des procédures comptables,
- Gestion de la trésorerie et des financements, négociation auprès des organismes bancaires des conditions de crédit ou de placement,
- Tenue de la comptabilité et établissement des déclarations fiscales,
- Etablissement de la consolidation et du reporting de gestion selon les normes appliquées par le Groupe INDIGO,
- Relations avec les Commissaires aux comptes,
- Gestion des réunions des organes sociaux et plus généralement toutes tâches relevant du droit des sociétés, ainsi que des délégations de pouvoirs en toutes matières,
- Suivi de la conformité à la règlementation, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel ou la lutte contre la corruption.

Indigo Group consent une licence d'utilisation de ses marques et noms de domaine à la Société Délégataire et lui apporte son expertise dans les domaines suivants :

1. Politique de marque
   Définition, coordination de la politique d'image du Groupe en France et à l'international, validation des évènementiels, de la communication externe et interne, actions de développement et de suivi propre au Groupe.

2. Stratégie, études, développement
   Définition des axes de stratégie, du marketing et de la communication du Groupe, réflexion sur les opérations de croissance externe ou de partenariat, validation des opérations retenues, réalisation d'études de marché et d'une veille concurrentielle.

3. Financement
   Opérations de financements long terme, gestion des taux d'intérêt et du change, cautionnements et garanties, opérations en capital, prêts, relations avec les banques et les organismes de notation, politique de financement.

4. Innovation
   Promotion, coordination, impulsion et validation des innovations retenues.

5. Audit interne
   Sécurisation des données informatiques et monétiques, de création de valeur des organisations.

Les sociétés Indigo Park et Indigo Group interviennent sous le contrôle et la responsabilité de la société Délégataire qui reste, en tout état de cause le seul et unique cocontractant de la collectivité délégante.

PRESENTATION DES METHODES ET DES ELEMENTS DE CALCUL ECONOMIQUE ANNUEL ET PLURIANNUEL

(Articles R 3131-3 - 1°) – a et b du code de la commande publique)

- Les méthodes et éléments de calcul économique sont identiques et homogènes pour l'ensemble des sociétés françaises du groupe INDIGO.
- La structure analytique de notre société est identique à celle des autres sociétés du groupe.
- Le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société.
- Dans tous les cas, les éléments comptables, financiers et économiques présentés dans le rapport du délégataire émanent des états financiers de la comptabilité générale du délégataire ou du siège auquel il se rattache, établis conformément aux principes du Plan Comptable Général. Ils ont pour vocation la présentation économique des données financières de la DSP sur la durée du contrat et retracent la réalité économique du service.

Les principaux éléments concourant à l 'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation se composent en :

1. **Produits et charges directs**

Les opérations sont directement affectables au contrat ou à l'ouvrage. C'est le cas de la plus grande partie des postes figurant au compte de résultat :

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation et appels de charges amodiataires, ainsi que les produits divers.

- Charges : frais de personnel, frais d'entretien, maintenance et réparation, coûts liés à l'énergie et aux consommables, autres services extérieurs et honoraires, frais de fonctionnement administratifs et commerciaux, frais de sinistres nets de remboursement d'assurances, redevances et loyers dues au concédant, Contribution Economique Territoriale et Taxes foncières, charges de gros entretien et les charges de crédit-bail (amortissement et intérêts) le cas échéant.

2. **Charges calculées**

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement[1] liée à l'investissement d'origine et aux investissements de renouvellement, ainsi que les dotations aux amortissements de fin de contrat qui sont constatées dès que la durée d'utilité des équipements excède la durée du contrat et que le délégataire a l'obligation de les remettre gratuitement au délégant au terme normal du contrat.

Les règles et modalités comptables sont décrites dans l'annexe 1.

[1] Hors impairment tests : le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société en excluant à compter de l'exercice 2015 l'impact des impairment tests, en cohérence avec la présentation de l'inventaire du patrimoine de la délégation de service public.

3. Charges indirectes

Elles recouvrent l'ensemble des frais communs nécessaires à plusieurs ouvrages ou contrats. Ceux-ci sont mutualisés au sein de sociétés prestataires

a. Les frais de structure

Les frais de structure relatifs à l'exercice 2020 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

b. Les polices d'assurances

Elles sont négociées annuellement au niveau du groupe INDIGO, afin de bénéficier d'économies d'échelles et regroupent :
- la Responsabilité Civile d'exploitation,
- la police Dommages parcs et locaux d'exploitation.

Elles sont affectées à chaque site d'exploitation au prorata du chiffre d'affaires généré par celui ci.

c. Les charges financières

Quel que soit le mode de financement de l'ouvrage ou du contrat (emprunt ou fonds propres), il en résulte nécessairement une charge financière représentative du coût de ce financement.

Au sein du groupe INDIGO, il est réalisé une affectation standard de cette charge financière. Pour l'exercice 2020, il est appliqué un pourcentage de 4,5 % à la valeur non amortie, hors incidences des éventuelles dépréciations d'actifs au 31/12/2020. Le taux est revu annuellement à compter de l'exercice 2018 afin de refléter le coût d'endettement du groupe INDIGO et l'évolution de la conjoncture économique.

* *
*

ETABLISSEMENT DES COMPTES RETRAÇANT LA TOTALITE DES OPERATIONS AFFERENTES A L'EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC
(données comptables – exercice 2020)

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (loi n° 95.127 du 8 février 1995) et à l'article L 3131 – 5 du code de la commande publique, notre société est tenue de présenter à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public.

Les articles R 3131-2 à R3131-4 du code de la commande publique, encadrent son contenu en énumérant les « *données comptables* » qui doivent figurer dans le compte-rendu retraçant les opérations de l'exercice comptable :

a- 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 les 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 et notamment les charges de structure ;

b- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;

c- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;

d- Un compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;

e- 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 ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;

f- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;

g- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;

h- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

Plus précisément, vous trouverez dans notre rapport les éléments répondant aux points rappelés ci-dessus, étant précisé que notre société s'est rapprochée du modèle préconisé par l'ordre des experts comptables (« le rapport annuel du délégataire de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux)

Vous trouverez jointes au compte annuel de résultat de l'exploitation les pièces suivantes :

- Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel (a/b).
- Annexe 1- règles et méthodes comptables (a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation (e)
- Annexe 2 – gestion des services communs (a/b).

A la lumière des explications données par l'ordre des experts comptables dans l'ouvrage relatif au rapport annuel du délégataire de service (analyse de l'obligation et du contenu du rapport à jour du décret du 14 mars 2005), la rubrique relative à l'état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat (I-c) de l'article R3131-3 du code de la commande publique, a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 3131-4 (1°-a) du code de la commande publique), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part le cas échéant au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2020.

Ensuite, l'inventaire des biens de la délégation, prévu au paragraphe 1° - c) de l'article R 3131-4 du code de la commande publique est intégré dans le rapport.

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2020 (art. R 3131-4 1° -b du code de la commande publique), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 3131-3 -1° - c du code de la commande publique).

Enfin, à ce jour, seuls la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat et le cas échéant les contrats de crédit-bail, nous semblent devoir être recensés comme des engagements à incidences financières nécessaires à la continuité du service public délégué (art. R 3131-4 -1° - d du code de la commande publique).

Par la production de ce rapport, notre société a rempli les obligations qui lui sont imposées par l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, et les articles L 3131 – 5 et R3131-2 et suivants du code de la commande publique. Il sera présenté lors d'une prochaine réunion de l'Assemblée Délibérante qui prend acte de sa transmission.

Dans le cadre plus général de son droit de contrôle, le délégant peut souhaiter avoir communication d'éléments supplémentaires, en dehors des obligations liées à la remise du rapport du délégataire. Notre société apportera bien entendu toutes les réponses utiles. Si la communication de ces éléments est souhaitée en vue de l'Assemblée Délibérante ayant pour objet de prendre acte de la transmission du rapport, nous vous remercions de bien vouloir nous réserver un délai raisonnable de préparation et de réponse.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport dont le délégant souhaiterait avoir communication dans le cadre de son droit de contrôle, sont tenues à sa disposition.

Puteaux – La Défense, le 30 mars 2021

Le Directeur Administratif et Financier
Etienne PIQUET

COMPTES DU DELEGATAIRE

SITE_780011 - SAINT-GERMAIN-EN-LAYE POLOGNE - 2020

PARC DE STATIONNEMENT	780011 Saint-Germain-en-Laye Pologne
DELEGANT	VILLE DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE
DELEGATAIRE	INDIGO INFRA CGST
ANNEE	2020

Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2020

EN H.T.	Année 2019	Année 2020	2020 / 2019 en valeur	2020 / 2019 en %
Horaires parcs	421 581	284 151	-137 430	-32,6%
Abonnés parcs	309 552	293 115	-16 437	-5,3%
Voirie				
Garantie de recettes villes				
Prestation de services				
Activité de Contrôle				
Appels de charges amodiataires				
Activités annexes	7 445	1 508	-5 937	-79,7%
Sous Total Chiffre d'Affaires	738 579	578 774	-159 804	-21,6%
Subventions d'exploitation				
Autres Produits				
Sous Total Autres Produits				
Total Produits d'Exploitation	**738 579**	**578 774**	**-159 804**	**-21,6%**
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-25 137	-22 811	2 326	-9,3%
Personnel Contrat à Durée Determinée				
Autre Personnel externe et Frais Divers	-1 968	-1 626	343	-17,4%
Personnel Intérimaire d'Exploitation				
Prestations de Nettoyage	-11 165	-11 292	-127	1,1%
Prestations de Gardiennage	-55	-110	-55	99,2%
Sous Total Frais de Personnel	-38 326	-35 839	2 487	-6,5%
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-6 283	-14 588	-8 304	132,2%
Entretien : Contrats	-1 874	-10 451	-8 577	457,7%
Electricité, Fluides	-16 044	-16 565	-521	3,3%
Autres Prestations Sous Traitées				
Frais de Télécommunication	-2 678	-1 762	916	-34,2%
Location Matériel d'Exploitation	-78	-52	26	-33,3%
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-26 957	-43 417	-16 460	61,1%
Actions Commerciales	-1 160	-461	699	-60,3%
Collecte de Fonds et Commissions	-5 015	-4 798	217	-4,3%
Frais Administratifs et Divers		-50	-50	
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-6 175	-5 309	866	-14,0%
Total Charges Directes d'Exploitation	**-71 458**	**-84 564**	**-13 107**	**18,3%**
Police d'Assurances	-4 778	-3 732	1 045	-21,9%
Sinistres				
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-3 629	-3 042	587	-16,2%
Redevances Aux Concédants	-348 450	-375 500	-27 050	7,8%
Taxes et Versements Assimilés	-11 411	-3 498	7 913	-69,3%
Autres Charges et Provisions Courantes	-10 817	5 583	16 400	-151,6%
Charges de Gros Entretien				
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-16 249	-11 691	4 558	-28,1%
Frais Généraux Siège	-49 853	-47 113	2 740	-5,5%
Total Autres Charges d'Exploitation	-445 186	-438 993	6 194	-1,4%
Total Autres Charges d'Exploitation	**-445 186**	**-438 993**	**6 194**	**-1,4%**
Total Charges d'Exploitation	**-516 644**	**-523 557**	**-6 913**	**1,3%**
Autres Charges Non Courantes				
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-35 836	-36 955	-1 119	3,1%
Autres Provisions Non Courantes				
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-35 836	-36 955	-1 119	3,1%
Total Charges Non Courantes	**-35 836**	**-36 955**	**-1 119**	**3,1%**
EBIT	**186 099**	**18 262**	**-167 836**	**-90,2%**
Frais Financiers	-9 532	-7 391	2 141	-22,5%
Total Frais Financiers	-9 532	-7 391	2 141	-22,5%
Total Frais Financiers	**-9 532**	**-7 391**	**2 141**	**-22,5%**
Resultat Net avant Impot Parc	**176 567**	**10 871**	**-165 695**	**-93,8%**
Prestations Internes		0	0	
Prestations Internes		0	0	
Prestations Internes		**0**	**0**	

COMPTES DU DELEGATAIRE

SITE_780012 - SAINT-GERMAIN-EN-LAYE POMPIDOU - 2020

PARC DE STATIONNEMENT	780012 Saint-Germain-en-Laye Pompidou
DELEGANT	VILLE DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE
DELEGATAIRE	INDIGO INFRA CGST
ANNEE	2020

Compte de résultat de la délégation de service public au 31/12/2020

EN H.T.	Année 2019	Année 2020	2020 / 2019 en valeur	2020 / 2019 en %
Horaires parcs	17 852	9 051	-8 801	-49,3%
Abonnés parcs	19 051	16 060	-2 990	-15,7%
Voirie				
Garantie de recettes villes				
Prestation de services				
Activité de Contrôle				
Appels de charges amodiataires				
Activités annexes	-152	-110	42	-27,4%
Sous Total Chiffre d'Affaires	36 751	25 001	-11 750	-32,0%
Subventions d'exploitation				
Autres Produits	1		-1	-100,0%
Sous Total Autres Produits	1		-1	-100,0%
Total Produits d'Exploitation	**36 752**	**25 001**	**-11 751**	**-32,0%**
Personnel Interne Au Groupe VP (Yc Personnel Technique)	-7 352	-6 145	1 207	-16,4%
Personnel Contrat à Durée Determinée				
Autre Personnel externe et Frais Divers	-128	-184	-56	43,9%
Personnel Intérimaire d'Exploitation				
Prestations de Nettoyage				
Prestations de Gardiennage	-387	-60	327	-84,5%
Sous Total Frais de Personnel	-7 866	-6 389	1 477	-18,8%
Entretien : Interventions Techniques et Fournitures	-5 229	-8 900	-3 671	70,2%
Entretien : Contrats	-7 587	-6 267	1 320	-17,4%
Electricité, Fluides	-6 036	-5 478	559	-9,3%
Autres Prestations Sous Traitées				
Frais de Télécommunication	-3 783	-2 027	1 756	-46,4%
Location Matériel d'Exploitation				
Sous Total Autres Frais d'Exploitation	-22 635	-22 672	-37	0,2%
Actions Commerciales	-688	-399	289	-42,0%
Collecte de Fonds et Commissions	-275	-3 160	-2 885	1047,2%
Frais Administratifs et Divers				
Sous Total Frais Fonct. Adm. & Commerc.	-964	-3 560	-2 596	269,3%
Total Charges Directes d'Exploitation	**-31 465**	**-32 621**	**-1 156**	**3,7%**
Police d'Assurances	-232	-166	66	-28,5%
Sinistres				
Loyers, Charges Locatives et de Co-Propriété	-164	-137	27	-16,6%
Redevances Aux Concédants	-20 700		20 700	-100,0%
Taxes et Versements Assimilés	-1 166	-877	289	-24,8%
Autres Charges et Provisions Courantes	-14	-58	-44	316,7%
Charges de Gros Entretien				
Frais de Pilotage et d'Encadrement Région	-808	-505	303	-37,5%
Frais Généraux Siège	-2 481	-2 035	446	-18,0%
Total Autres Charges d'Exploitation	-25 565	-3 778	21 788	-85,2%
Total Autres Charges d'Exploitation	**-25 565**	**-3 778**	**21 788**	**-85,2%**
Total Charges d'Exploitation	**-57 030**	**-36 398**	**20 632**	**-36,2%**
Autres Charges Non Courantes	-1 339	-2 026	-687	51,3%
Dot. Amort. Mat. Bureau / Transport				
Dotations aux amortissements d'Exploitation	-7 145	-6 919	226	-3,2%
Autres Provisions Non Courantes				
Total Amortissements et Provisions Non Courantes	-8 483	-8 945	-461	5,4%
Total Charges Non Courantes	**-8 483**	**-8 945**	**-461**	**5,4%**
EBIT	**-28 762**	**-20 342**	**8 420**	**-29,3%**
Frais Financiers	-2 194	-1 802	392	-17,9%
Total Frais Financiers	-2 194	-1 802	392	-17,9%
Total Frais Financiers	**-2 194**	**-1 802**	**392**	**-17,9%**
Resultat Net avant Impot Parc	**-30 956**	**-22 144**	**8 812**	**-28,5%**
Prestations Internes				
Prestations Internes				
Prestations Internes				

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2020

Parc de stationnement Saint-Germain-en-Laye Pologne

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2020	Cumul Amortissement au 31/12/2020	Valeur Nette Comptable au 31/12/2020
BIENS DE RETOUR	AAI EN CONCESSION	182 947	- 91 680	91 267
	BIENS DE RETOUR NON RENOUVELABLE	1 586	- 817	768
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	91 485	- 46 175	45 311
	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	3 809	- 1 943	1 866
Total BIENS DE RETOUR		**279 827**	**- 140 615**	**139 212**
BIENS DE REPRISE*	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	18 038	- 12 750	5 288
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	4 441	- 4 441	-
Total BIENS DE REPRISE*		**22 479**	**- 17 191**	**5 288**
Total général		**302 306**	**- 157 806**	**144 500**

***quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park**

Parc de stationnement Saint-Germain-en-Laye Pologne

en euros H.T.	31/12/2020
Immobilisations Valeur Comptable Brute	302 306
Immobilisations Valeur Comptable Nette	144 500
Immobilisation en cours	0

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2020

Parc de stationnement Saint-Germain-en-Laye Pompidou

Code sous-classe immo.	Libellé Compte	Valeur Brute au 31/12/2020	Cumul Amortissement au 31/12/2020	Valeur Nette Comptable au 31/12/2020
BIENS DE RETOUR	AAI EN CONCESSION	43 113	- 24 175	18 938
	MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	37 498	- 16 620	20 878
Total BIENS DE RETOUR		**80 611**	**- 40 795**	**39 816**
BIENS DE REPRISE*	MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAG	3 999	- 3 999	-
	MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQU	4 272	- 4 272	-
Total BIENS DE REPRISE*		**8 271**	**- 8 271**	**-**
Total général		**88 882**	**- 49 066**	**39 816**

***quote part des actifs immobilisés détenus par Indigo Park**

Parc de stationnement Saint-Germain-en-Laye Pompidou

en euros H.T.	31/12/2020
Immobilisations Valeur Comptable Brute	88 882
Immobilisations Valeur Comptable Nette	39 816
Immobilisation en cours	0

Ville de Saint Germain en Laye - Année 2020

Détermination de la redevance du contrat de Délégation de Service Public
Selon les articles 36 et 37 du contrat de Délégation de Service Public du 31 décembre 2014

Révision de l'indexation : 1er janvier 2020

Formule d'indexation :
K = 0,10 + 0,60 x (ICHT-IMEn / ICHT-IMEo) + 0,30 x (EBIQ000n / EBIQ000o)

Valeur des indices :

ICHT-IMEo		113,7	Valeur de juillet 2014 publiée le 07/10/2014
EBIQ000o		107	Valeur d'août 2014

L'indice EBIQ00 en base 100 en 2010 peut être remplacé par l'indice de prix de production base 100 en 2015
Date de raccordement : septembre 2017
Coefficient de raccordement : 1,0564

ICHT-IMEn		125,3	Valeur de juillet 2019 publiée le 10/10/2019
EBIQ000n	106,1 x 1,0564	112,1	Valeur de novembre 2019 publiée le 20/12/2019

K= 0,10 + 0,60 x (125,3/ 113,7) + 0,30 x (112,08404/107)

K= **1,075468**

1/ Redevance d'occupation **12 500,00**

2/ Redevance d'exploitation forfaitaire **363 000,00**

3/ Redevance variable

Seuil indexable annuel	750 000,00
Coefficient	1,075468
Valeur du seuil au 1er janvier 2020	806 601,00
Taux de redevance complémentaire	75%

Parc	
Pologne	578 774,00
Pompidou	25 001,00
Total Chiffre d'Affaires 2020	603 775,00

Part du Chiffre d'Affaires excédant le seuil	0,00

Montant de la redevance variable	**0,00**

4/	**Montant à payer HT**	**375 500,00**

Tableau de bord Annuel

Document non comptable

Parc	**780011 - Pologne,Saint-Germain-en-Laye**
Période de référence	Décembre 2020 sur 36 Mois
Montants	TTC
Recettes	lissées
Type de contrat	Concession

DR	Ouest
Fin de contrat	31/12/2024

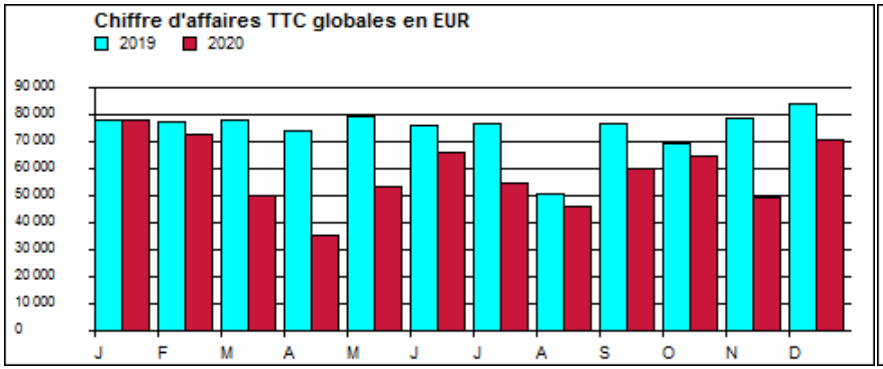
Nb places publiques	305
Nb pl. amodiées ou vendues	0
Nb pl. amodiables	0
Nb total places	305

Tarif 1° heure (EUR)	2.5
Tarif abo. annuel (EUR)	1116

Mois	Fréquentation					Chiffres d'affaires TTC					Statistiques	
	Nb sorties horaires		Nb abonnés	Nb locations	Nb ammodiat.	Horaire [1]	Abonnements [2]	locations [3]	Divers [4]	TOTAL CA TTC 1+2+3+4	Ticket moyen	Variation Ticket moyen D 2019/D 2020
	payantes	Gratuites										
Janvier	10 423	216	281	0	0	35 223	31 868	0	10 265	77 355	3,4	+8,8 %
Février	9 530	107	260	0	0	27 506	29 680	0	14 879	72 065	2,9	-15,2 %
Mars	5 943	89	260	0	0	19 517	29 639	0	368	49 524	3,3	+1,1 %
Avril	1 958	60	255	0	0	5 751	29 144	0	35	34 930	2,9	-6,6 %
Mai	7 272	123	248	0	0	24 648	28 219	0	169	53 036	3,4	+5,5 %
Juin	10 497	163	250	0	0	37 946	26 750	0	641	65 337	3,6	+16,5 %
Juillet	7 359	148	250	0	0	28 298	28 651	0	-2 645	54 304	3,8	+29,4 %
Août	5 256	103	224	0	0	19 374	25 464	0	658	45 496	3,7	+43,2 %
Septembre	8 647	168	254	0	0	36 075	32 362	0	-8 938	59 498	4,2	+24,4 %
Octobre	9 037	126	256	0	0	35 836	27 639	0	956	64 430	4,0	+30,0 %
Novembre	5 192	121	259	0	0	18 233	30 511	0	175	48 918	3,5	+21,0 %
Décembre	10 894	155	263	0	0	39 055	30 526	0	634	70 214	3,6	+26,7 %
TOTAL	92 008	1 579	3 060	0	0	327 461	350 451	0	17 197	695 109	3,6	+14,5 %

Rappel année 2019

D 2019	14 135	618	281	0	0	40 003	32 467	0	11 318	83 787
cumul à D 2019	131 945	4 142	3 372	0	0	407 234	384 771	0	102 505	894 521
var 2019/2020	-30,3 %	-61,9 %	-9,3 %			-19,6 %	-8,9 %		-83,2 %	-22,3 %



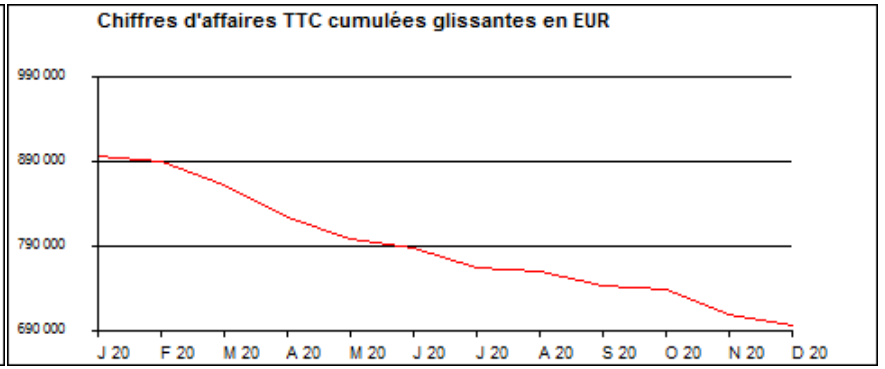


Tableau de bord Annuel

Document non comptable

Parc	**780012 - Pompidou,Saint-Germain-en-Laye**
Période de référence	Décembre 2020 sur 36 Mois
Montants	TTC
Recettes	lissées
Type de contrat	Concession

DR	Ouest
Fin de contrat	31/12/2024

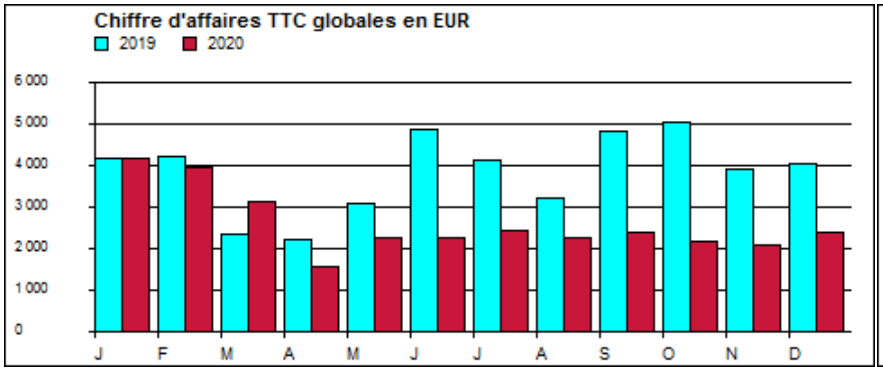
Nb places publiques	117
Nb pl. amodiées ou vendues	0
Nb pl. amodiables	0
Nb total places	117

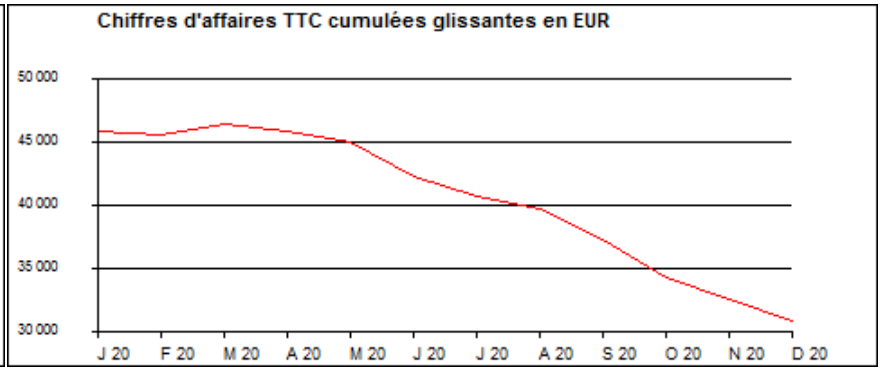
Tarif 1° heure (EUR)	1.6
Tarif abo. annuel (EUR)	783

Mois	Fréquentation					Chiffres d'affaires TTC					Statistiques	
	Nb sorties horaires		Nb abonnés	Nb locations	Nb ammodiat.	Horaire [1]	Abonnements [2]	locations [3]	Divers [4]	TOTAL CA TTC 1+2+3+4	Ticket moyen	Variation Ticket moyen D 2019/D 2020
	payantes	Gratuites										
Janvier	684	40	25	0	0	2 382	1 761	0	0	4 143	3,5	+49,7 %
Février	654	50	24	0	0	2 194	1 730	0	0	3 924	3,4	+42,8 %
Mars	480	46	23	0	0	1 579	1 548	0	0	3 127	3,3	+100 %
Avril	4	2	23	0	0	9	1 540	0	0	1 548	2,2	+100 %
Mai	198	16	25	0	0	488	1 762	0	0	2 250	2,5	-27,0 %
Juin	345	24	24	0	0	612	1 623	0	0	2 235	1,8	-54,3 %
Juillet	402	24	25	0	0	724	1 693	0	0	2 417	1,8	-40,2 %
Août	231	20	25	0	0	386	1 844	0	0	2 230	1,7	-46,1 %
Septembre	366	19	24	0	0	655	1 695	0	0	2 349	1,8	-48,9 %
Octobre	298	18	22	0	0	539	1 619	0	0	2 158	1,8	-44,8 %
Novembre	297	11	23	0	0	531	1 541	0	0	2 072	1,8	-40,8 %
Décembre	366	46	25	0	0	699	1 688	0	0	2 387	1,9	-40,2 %
TOTAL	4 325	316	288	0	0	10 798	20 042	0	0	30 840	2,5	-12,0 %

Rappel année 2019

D 2019	684	25	26	0	0	2 186	1 823	0	0	4 008
cumul à D 2019	6 898	448	341	0	0	21 285	24 114	0	416	45 822
var 2019/2020	-37,3 %	-29,5 %	-15,5 %			-49,3 %	-16,9 %		-100,0 %	-32,7 %





RAPPORT D'ACTIVITE 2020
PARKING DU MARCHE-NEUF

Quality in parking

Rapport d'activité

Ville de Saint- Germain en Laye

Parking du Marché Neuf

Auteur : Lucas Guillois

Date : 10 mai 2021

Quality in parking

Rapport d'activité

Table des matières

Préambule 3

1 Cadre général de la Délégation de Service Public 4

1.1 Caractéristiques principales du contrat 4
1.2 Faits marquants de l'exercice 5
1.3 Composition des équipes 5
1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation 5
1.3.2 Organisation 6
1.3.3 Formation 7

2 Compte-rendu clients-services 8

2.1 Enquête de satisfaction 8
2.1.1 Satisfaction globale 9
2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique 9
2.1.3 Satisfaction sécurité 10
2.2 Démarche QSE 12
2.3 Communication & actions commerciales 2020 14
2.3.1 Campagnes institutionnelles et informatives nationale 14
2.3.2 Campagnes promotionnelles nationale 17
2.3.3 Les partenariats nationaux 19
2.3.4 Marketing et communication locale 20
2.4 Services Q-Park 20
2.5 Gestion des réclamations 21

3 Compte-rendu technique 22

3.1 Equipements 22
3.2 Travaux & entretiens 23
3.3 Maintenance générale 23

4 Compte-rendu financier 24

4.1 Politique tarifaire & évolution 24
4.1.1 Parc Marché neuf 24
4.2 Fréquentation & recettes 25
4.2.1 Analyse globale 25
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc 27
4.3 Compte de résultats 33

5 Annexes 36

Rapport d'activité

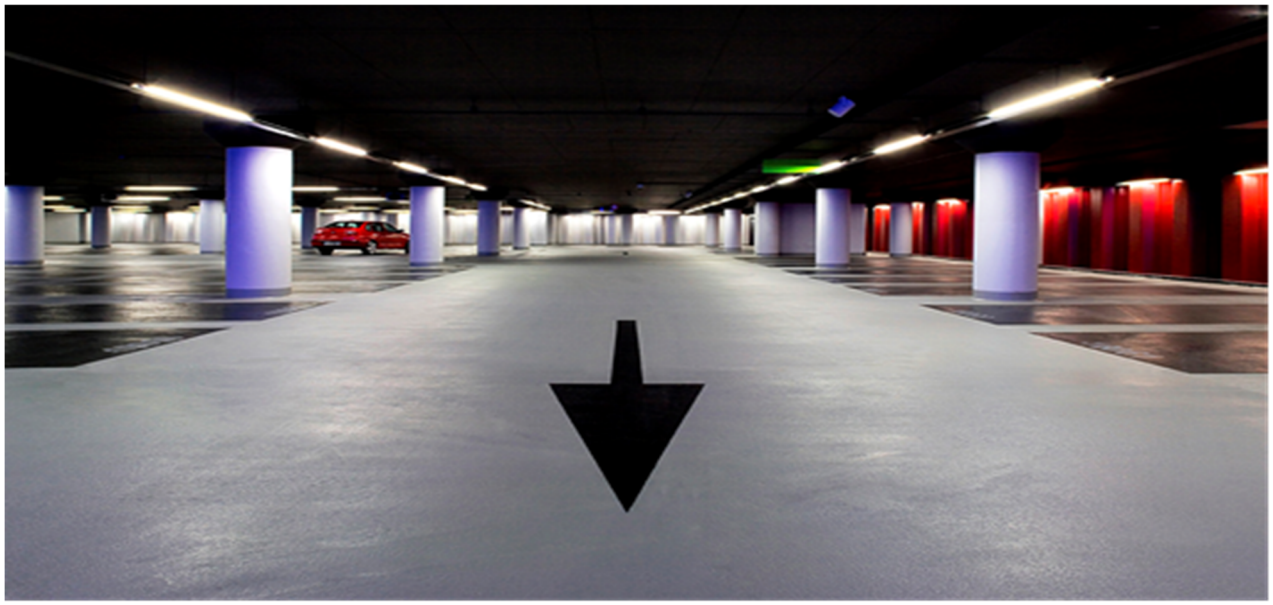
Préambule

Le 3 décembre 2004 un contrat de concession a été signé pour la construction et l'exploitation du parc du Marché Neuf à Saint-Germain en Laye. Il prévoit l'exploitation, pour une durée de 35 ans, à compter de la mise en service effective de l'ouvrage qui est intervenue en février 2007.

Le 12 juin 2008, le groupe Q-Park a fait l'acquisition du groupe EPOLIA et de ses filiales ; il est ainsi devenu le 2ème acteur européen sur le marché du stationnement. Fort d'une présence dans 10 pays Européen, cette alliance de compétences permet de proposer des solutions de stationnement toujours plus adaptées aux besoins de nos Donneurs d'Ordre.

L'année 2019 a été principalement marqué par la décision de la Ville de Saint-Germain en Laye d'instaurer une gratuité de 30 minutes dans l'hypercentre et de créer des bornes d'arrêt minute. Ces modifications ont engendré une baisse significative de la fréquentation « horaires » du parc sur l'exercice. La crise sociale dit « des Gilets jaunes » a eu un impact significatif sur l'exploitation du parking.

L'année 2020 restera une année particulièrement perturbée, notamment pour l'activité stationnement qui a été très impactée par cette crise sanitaire sans précédent. Nos parkings sont cependant restés ouverts pendant toute l'année, y compris les périodes de confinement afin de permettre la vie et l'activité des Centres-Villes aussi limitée soit elle à certaines périodes. Les équipes Q-Park sont donc restées mobilisées afin de garantir la sécurité de nos établissement et la qualité d'accueil pour notre clientèle tout au long de cette période.



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés : **1**

Durée du contrat: **35 ans**

- Caractéristiques des parcs :

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Marché Neuf	E	415	5	Mixte	2007

(* E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)

- Accès véhicule :

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Marché Neuf	24h/24h	7j/7j	1 Place du Marché Neuf 78100 St Germain en Laye

Le personnel assure l'accueil des clients et l'entretien courant des parcs. Le parc de stationnement est ouvert et accessible 24h/24 et 7j/7, tant pour la clientèle « horaire » que « abonné ». L'entrée du parc à pied s'effectue par l'un des deux accès piétons du parc de stationnement.

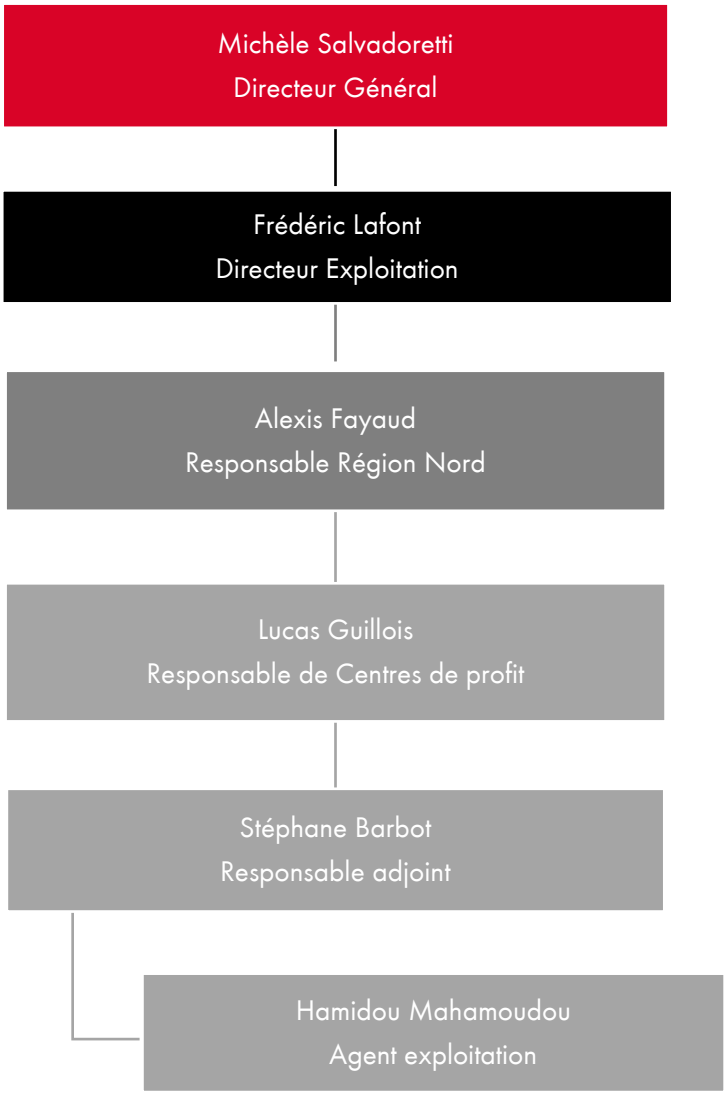
Le parc est également géré à distance de façon constante depuis notre centre de télégestion basé à proximité de la ville de Valence dans la Drôme. Ce dernier reçoit et traite les appels ainsi que les remontées d'alarme technique. A ce titre, il assure notamment la sécurité des biens et personnes et peut déclencher l'intervention des secours ou d'une astreinte formée pour intervenir et assurer la sécurité des biens et des personnes.

1.2 Faits marquants de l'exercice

- En 2020, les principaux faits marquants ont été :
  - Manifestations et grèves au mois de janvier (réforme des retraites)
  - Confinement de mi-mars à mi-mai puis de novembre à mi-décembre
  - Mise en place d'un couvre-feu à 18h à partir du mois de décembre
  - Instauration de la gratuité du stationnement payant sur voirie lors du premier confinement

1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation



1.3.2 Organisation

- L'équipe du parc est constituée de :

  - 1 Responsable Centres de profit : M. Lucas Guillois

Il est responsable du bon fonctionnement du parc au quotidien et pour l'organisation du travail des agents d'exploitation. Il est le premier interlocuteur des fournisseurs, des partenaires et de la Collectivité avec qui il assure le suivi contractuel.

  - 1 Adjoint au Responsable d'Exploitation : M. Stéphane Barbot

Véritable second du Responsable de Centres de profit, il le relaye au quotidien et l'assiste sur l'ensemble du suivi du parc.

  - 1 Agent d'Exploitation : Monsieur Hamidou

Il a pour mission de garantir l'accueil, la propreté et le bon fonctionnement du parc en toutes circonstances. Il est formé à pratiquer une maintenance de premier niveau sur le matériel du parc et à anticiper les risques pour la sécurité des biens et personnes. Enfin, il veille au nettoyage des plateaux, des accès piétons et réalise également la vente des abonnements et forfaits.

Cette organisation est renforcée par la liaison avec le Centre de Contact Technique Q-Park, basé dans la Drôme. Celui-ci réceptionne les appels du parc 24h/24 et 7j/7 et reçoit en temps réel les reports d'alarmes. Il peut notamment commander le matériel de péage à distance et gérer des sujets spécifiques avec les clients, en particulier les abonnés.

Lorsqu'une intervention physique est nécessaire en dehors des heures de présence de personnel, nous faisons appel à une astreinte formée pour intervenir sur les équipements et assurer la sécurité des personnes et des biens.

1.3.3 Formation

Nous proposons chaque année des formations personnalisées en fonction des besoins. Pour ce faire, nous évaluons nos collaborateurs et nous faisons un bilan de leurs compétences et connaissances. Ce travail nous permet de faire un suivi pour orienter et aider nos collaborateurs à développer leurs compétences individuelles.

Compte tenu de notre activité, l'une des priorités de Q-Park est le développement des compétences de ses collaborateurs. Ainsi, nous agissons pour former l'ensemble de nos équipes à la sécurité incendie (Equipier de 1ère intervention) ; la sécurité des personnes (Sauveteur Secouriste du Travail) ; et la sécurité de nos collaborateurs notamment liés aux dangers électriques (BE Manœuvre). Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans afin de maintenir intacte ces connaissances.

Les formations proposées par le Groupe Q-Park ont pour objectifs d'apporter des connaissances « techniques » et/ou « d'assistance aux personnes » à nos collaborateurs. Le but recherché est d'offrir à nos clients Qualité et Sécurité tout en améliorant l'environnement dans lequel ils stationnent. Par ailleurs, Q-Park met l'accent sur la transversalité en encourageant les formations internes et le partage des connaissances entre ses équipes

En 2020 malgré la crise sanitaire, des formations ont pu être dispensées :

Formation suivie	Nom	Dates
Livret de sécurité	Lucas Guillois	Mars 2020
Livret de sécurité	Stéphane Barbot	Mars 2020

2 Compte-rendu clients-services

2.1 Enquête de satisfaction

Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés, horaires et Résa répondent à un questionnaire en ligne qui leur permet de noter différents critères : accueil du personnel, installations, signalétique intérieure et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

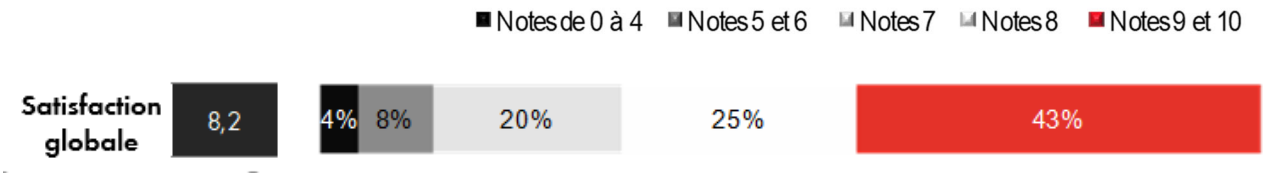
Les modes de recueil de cette enquête sont les suivants : interview auto administrée via questionnaire en ligne et email invitant à se connecter au questionnaire envoyé.

Les principaux résultats de cette enquête, sont présentés ci-après. Ils permettent d'avoir une image de la satisfaction de nos clients et de dégager des axes d'amélioration à travers les fondamentaux de notre entreprise, qui sont : l'accueil, la propreté, la sécurité ainsi que le traitement et le contact de la relation client.

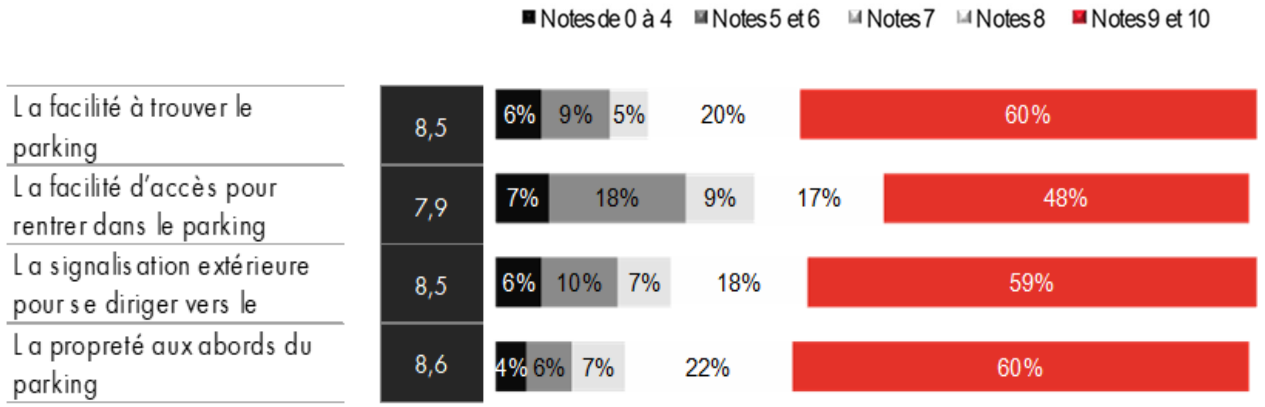
Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	De oct. 2020 à janv. 2021
Nombre de clients interrogés	202

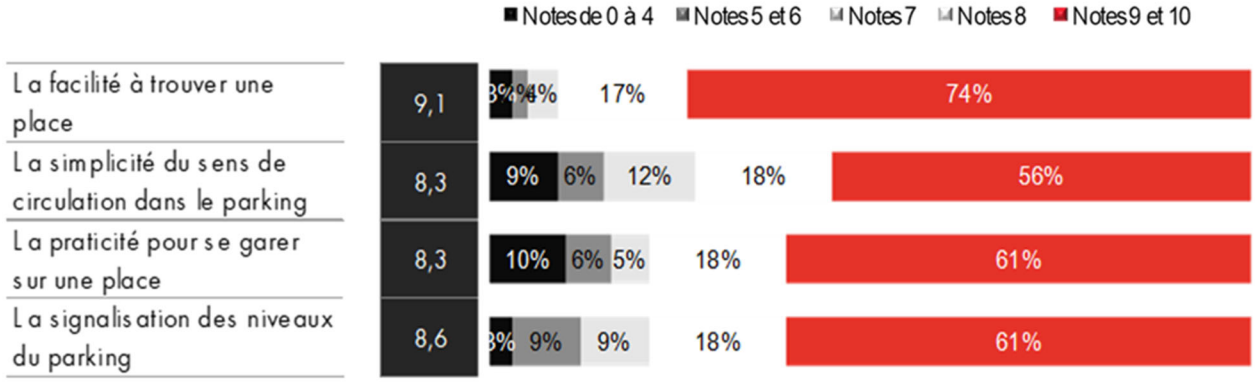
2.1.1 Satisfaction globale

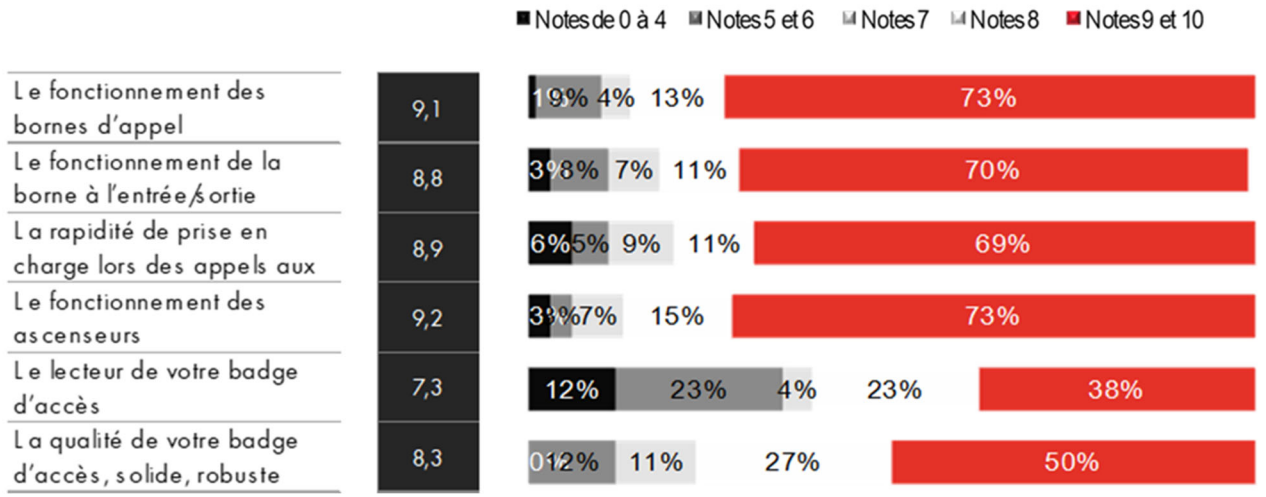
Les résultats de l'enquête clients de l'exercice sont en forte progression. En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **8,2/10**. Ils sont 96% à avoir donné une note égale ou supérieur à la moyenne, et 68% ont donné une note supérieure ou égale à 8.

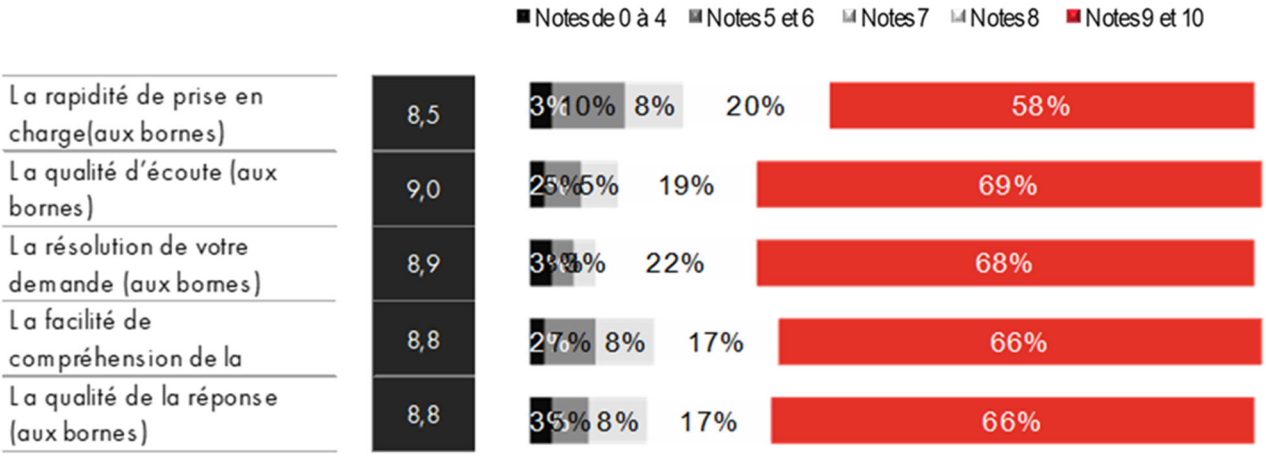


2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique

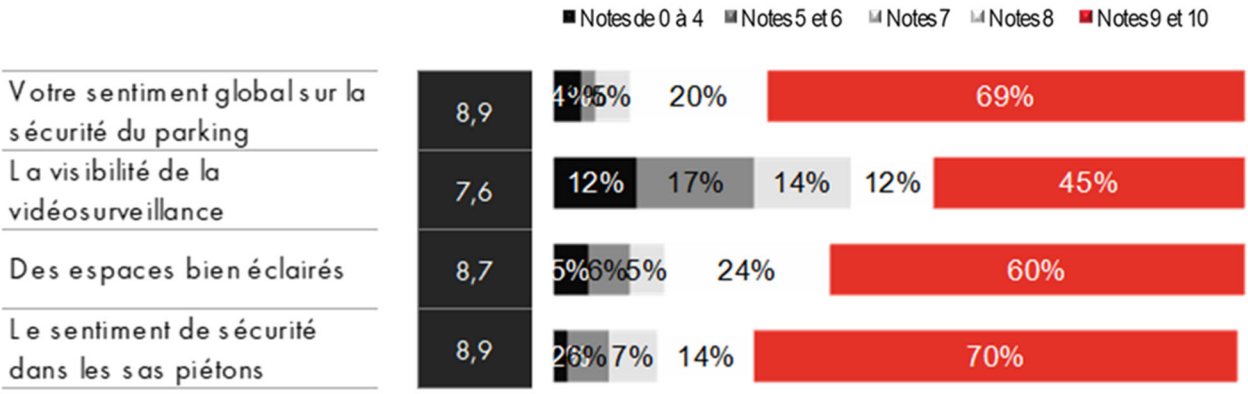




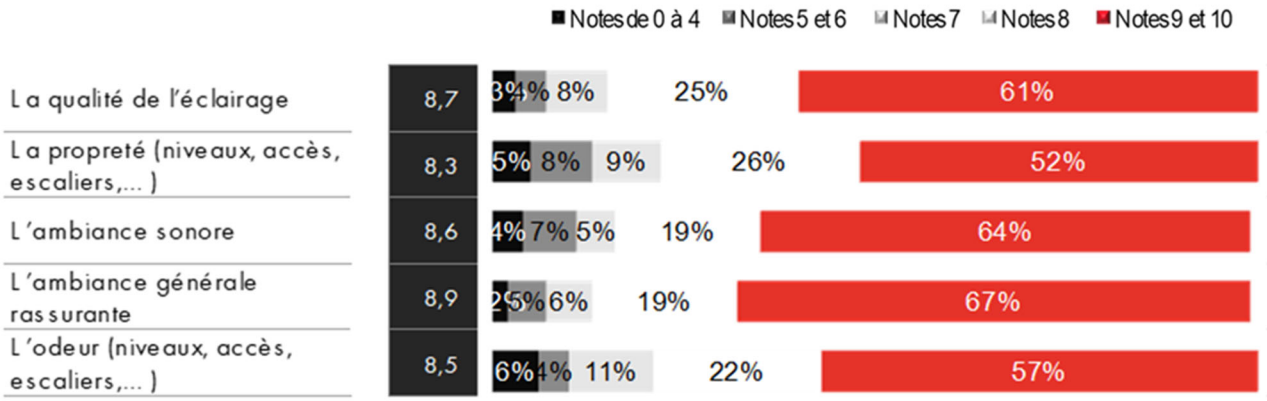




2.1.3 Satisfaction sécurité



2.1.4 Satisfaction propreté



Conclusion

Malgré le contexte sanitaire particulier que nous avons connu en 2020 la satisfaction de la clientèle est en forte progression. Outre le travail de fond qui a été réalisé depuis 2019 en lien avec notre démarche de certification « QSE » c'est la qualité du travail effectué au quotidien par les équipes et le suivi rigoureux- de l'encadrement pour corriger très rapidement tout problème qui nous a permet de proposer un haut niveau de qualité.

Nous sommes particulièrement heureux que les efforts et notamment le renforcement du nettoyage des points de contacts aient pu permettre d'obtenir un tel niveau de satisfaction.

2.2 Démarche QSE

I Opérateur certifié QSE

La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale[1] à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et les lignes directrices des 3 référentiels ISO 9001, ISO 45001 et ISO 14001 sur l'intégralité de son périmètre à savoir :

- Le siège de Q-Park France
- Le centre de télé-opération QCR
- L'ensemble des parkings en exploitation

Pour y parvenir, Q-Park a mis en place un système de management intégré QSE, dans le cadre d'une approche processus structurée. Il permet de piloter l'organisation selon les principes de l'amélioration continue qui intègre :

- Le suivi de la performance
- L'analyse des risques

L'AFNOR a certifié Q-Park dès 2019 et a pu, en 2020 confirmer cette certification lors d'audits sur sites, en marge du second confinement lié à la pandémie de COVID-19.

afaq QSE Qualité Sécurité Environnement AFNOR CERTIFICATION ISO 9001 - ISO 45001 ISO 14001

afaq AFNOR CERTIFICATION

Certificat
Certificate

N° 1/85561.1 Page 1 / 1

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

Q-PARK FRANCE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

GESTION DE PARKING EN DELEGATION DE SERVICE (PUBLIQUE, PRIVE) OU EN PROPRE EN ASSURANT UNE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS.
SOURCING ET REPONSE AUX APPELS D'OFFRES ET CONSULTATION PUBLIQUE ET PRIVEE.
MAITRISE D'OUVRAGE POUR LES CONSTRUCTIONS.

MAITRISE DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DES PARKINGS.
MAITRISE DES RISQUES EN MATIERE DE SANTE SECURITE POUR LES COLLABORATEURS DE Q-PARK, LES INTERVENANTS ET LES UTILISATEURS.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 14001 : 2015 - ISO 9001 : 2015 - ISO 45001 : 2018

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

1 RUE JACQUES HENRI LARTIGUE FR 92130 ISSY LES MOULINEAUX
20 RUE JEAN BAPTISTE COROT FR 26800 PORTES LES VALENCE

Le détail des activités et sites certifiés par norme est mentionné sur les certificats suivants :
The description of certified activities and locations per standard is mentioned on the following certificates:

Certificat ISO 14001 : 2015 n°85565
Certificat ISO 9001 : 2015 n°85533
Certificat ISO 45001 : 2018 n°85566

Certificats ISO 9001 et ISO 14001 délivrés sous accréditation n° 4-0001
Certificates ISO 9001 and ISO 14001 issued under accreditation n°4-0001

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)
2020-01-13

Jusqu'au
Until
2023-01-12

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

[1] Et à ce jour toujours le seul

L'obtention de cette certification démontre la volonté de Q-Park pour la prise en compte des enjeux QSE dans ces modes de fonctionnement et renforce sa volonté de travailler selon les principes de l'amélioration continue.

I Les principaux engagements QSE de Q-Park :

La politique QSE certifiée de l'ensemble de Q-Park France, est une véritable valeur ajoutée de l'organisation à l'échelle du groupe. Elle nous permet d'intégrer dans la démarche QSE chaque nouveau parking dès sa reprise en exploitation

Améliorer sans cesse la qualité de notre organisation pour la satisfaction de tous les clients de Q-Park.

Assurer la Santé et la Sécurité de toutes et tous au sein de l'ensemble des structures de Q-Park.

Limiter notre impact sur l'environnement en adoptant une démarche éco-responsable pour toute l'organisation.

Conscients des enjeux de demain, nous voulons envoyer un message fort et impulser un changement dans l'écosystème dans lequel nous évoluons chaque jour. Ainsi nous cherchons à associer nos partenaires lors de nos appels d'offre afin de les amener à s'inscrire également dans la même démarche responsable et durable.

2.3 Communication & actions commerciales 2020

2.3.1 Campagnes institutionnelles et informatives nationale

I Une année sans précédent

L'année 2020 a été pour nous tous, entreprises, institutions, collectivités, une année particulièrement mouvementée. Nous avons dû revoir notre manière de communiquer et trouver des alternatives pour que nos clients puissent bénéficier d'offres adaptées à la situation inédite que vous vivons tous.
Q-Park a opté pour des communications digitalisées.

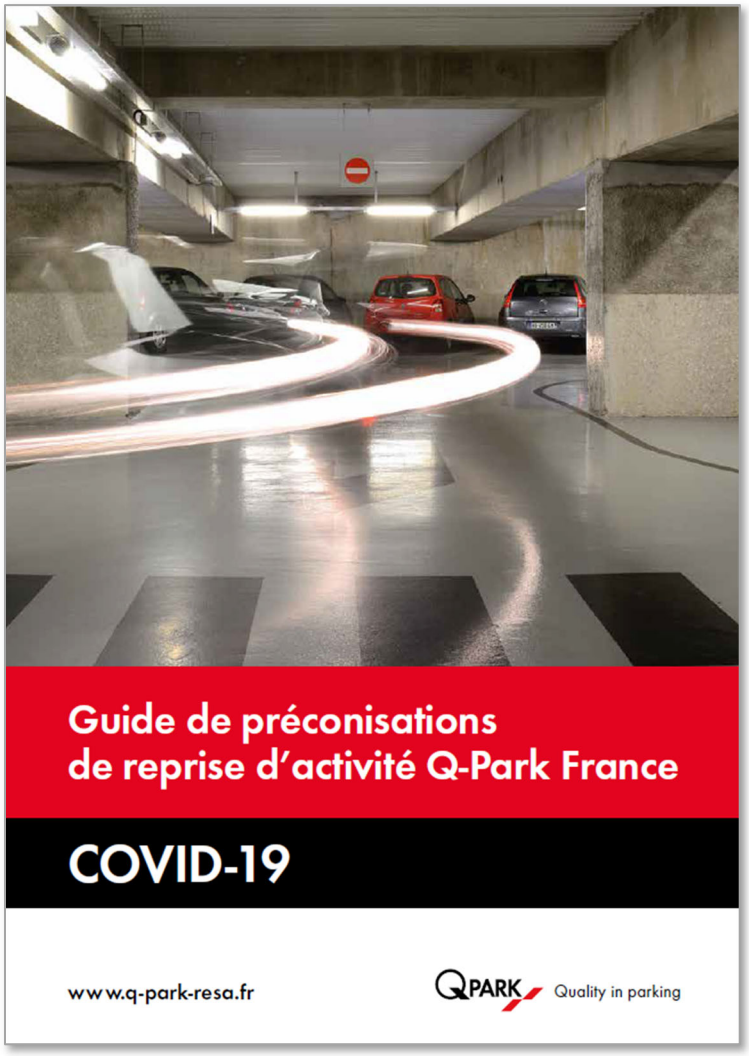
I L'accueil de la clientèle en toute sécurité

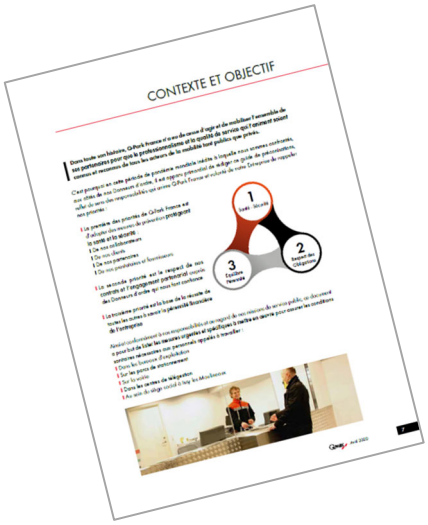
Une campagne de 5 affiches sont mises en place dans tous les parkings avec les objectifs suivants :

- I Rappeler à la clientèle et aux collaborateurs les règles sanitaires à respecter
- I Souhaiter la bienvenue à la clientèle et informer sur les procédures sanitaires renforcées
- I Informer le public sur le renfort du nettoyage dans les parcs
- I Proposer des solutions de paiement sans risque et sans contact direct à la clientèle

I La protection des collaborateurs Q-Park et la reprise d'activité

Le guide de préconisations de reprise d'activité de 44 pages a été réalisé durant le 1er confinement et a été distribué à tous les collaborateurs Q-Park pour rappeler les règles sanitaires à respecter.





- Communiquer en permanence avec les clients abonnés par emails pour les rassurer et les informer sur les évolutions possibles de leur offre

Cliquez ici si vous ne visualisez pas correctement cet email

Chers Abonnés,

Depuis le 11 mai le déconfinement a commencé dans toute la France. Même si les parcs de stationnement Q-Park sont toujours restés ouverts, nous avons souhaité adapter notre exploitation pour cette reprise afin de vous recevoir dans les meilleures conditions de sécurité et de propreté.

Q-Park France a notamment mis en place de nouvelles mesures sanitaires pour garantir la sécurité de ses clients et de ses collaborateurs :

- La fréquence de nettoyage des zones de contacts (Ascenseurs, mains-courantes, poignées de portes, interphones) est augmentée
- Tous les collaborateurs sont pourvus d'Equipements de Protection Individuelle : masques, gants et visières.

Merci de respecter les gestes barrières lors de vos visites dans nos parcs de stationnement et de respecter les mesures de distanciation dans les zones publiques et les ascenseurs. Nous vous rappelons à ce titre de bien utiliser votre badge au niveau des accès piétons pour limiter les contacts avec les équipements.

Pour toute demande sur votre abonnement, nous vous remercions de privilégier les échanges par emails sur l'adresse service.clients@q-park.fr et pour organiser vos déplacements dans d'autres villes, pensez à réserver votre place sur q-park-resa.fr, vous bénéficierez de nos meilleurs offres de prix dans plus de 80 parkings en France.

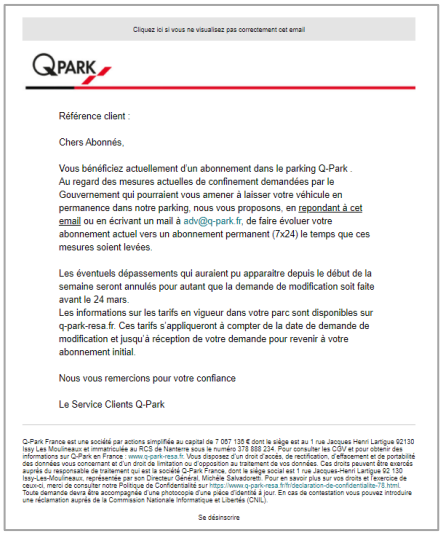
Nous vous remercions pour votre fidélité et restons mobilisés et à votre écoute durant cette période.

Le Service Client

Une question ? Consultez notre FAQ ou contactez-nous .

Q-Park France est une société par actions simplifiée au capital de 7 067 136 € dont le siège est au 1 rue Jacques Henri Lartigue 92130 Issy Les Moulineaux et immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 378 888 234. Pour consulter les CGV et pour obtenir des informations sur Q-Park en France : www.q-park-resa.fr. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données vous concernant et d'un droit de limitation ou d'opposition au traitement de vos données. Ces droits peuvent être exercés auprès du responsable de traitement qui est la société Q-Park France, dont le siège social est 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92 130 Issy-Les-Moulineaux, représentée par son Directeur Général, Michèle Salvadoretti. Pour en savoir plus sur vos droits et l'exercice de ceux-ci, merci de consulter notre Politique de Confidentialité sur https://www.q-park-resa.fr/fr/declaration-de-confidentialite-78.html. Toute demande devra être accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité à jour. En cas de contestation vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Se désinscrire



Cliquez ici si vous ne visualisez pas correctement cet email

Référence client :

Chers Abonnés,

Vous bénéficiez actuellement d'un abonnement dans le parking Q-Park .
Au regard des mesures actuelles de confinement demandées par le Gouvernement qui pourraient vous amener à laisser votre véhicule en permanence dans notre parking, nous vous proposons, en répondant à cet email ou en écrivant un mail à adv@q-park.fr, de faire évoluer votre abonnement actuel vers un abonnement permanent (7x24) le temps que ces mesures soient levées.

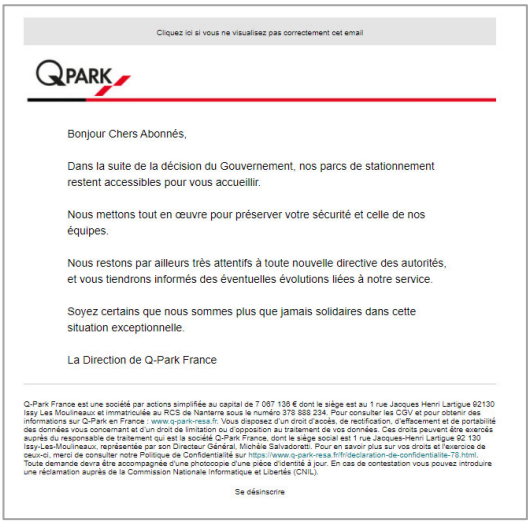
Les éventuels dépassements qui auraient pu apparaître depuis le début de la semaine seront annulés pour autant que la demande de modification soit faite avant le 24 mars.
Les informations sur les tarifs en vigueur dans votre parc sont disponibles sur q-park-resa.fr. Ces tarifs s'appliqueront à compter de la date de demande de modification et jusqu'à réception de votre demande pour revenir à votre abonnement initial.

Nous vous remercions pour votre confiance

Le Service Clients Q-Park

Q-Park France est une société par actions simplifiée au capital de 7 067 135 € dont le siège est au 1 rue Jacques Henri Lartigue 92130 Issy Les Moulineaux et immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 378 888 234. Pour consulter les CGV et pour obtenir des informations sur Q-Park en France : www.q-park-resa.fr. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données vous concernant et d'un droit de limitation ou d'opposition au traitement de vos données. Ces droits peuvent être exercés auprès du responsable de traitement qui est la société Q-Park France, dont le siège social est 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92 130 Issy-Les-Moulineaux, représentée par son Directeur Général, Michèle Salvadoretti. Pour en savoir plus sur vos droits et l'exercice de ceux-ci, merci de consulter notre Politique de Confidentialité sur https://www.q-park-resa.fr/fr/declaration-de-confidentialite-78.html. Toute demande devra être accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité à jour. En cas de contestation vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Se désinscrire



Cliquez ici si vous ne visualisez pas correctement cet email

Bonjour Chers Abonnés,

Dans la suite de la décision du Gouvernement, nos parcs de stationnement restent accessibles pour vous accueillir.

Nous mettons tout en œuvre pour préserver votre sécurité et celle de nos équipes.

Nous restons par ailleurs très attentifs à toute nouvelle directive des autorités, et vous tiendrons informés des éventuelles évolutions liées à notre service.

Soyez certains que nous sommes plus que jamais solidaires dans cette situation exceptionnelle.

La Direction de Q-Park France

Q-Park France est une société par actions simplifiée au capital de 7 067 136 € dont le siège est au 1 rue Jacques Henri Lartigue 92130 Issy Les Moulineaux et immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 378 888 234. Pour consulter les CGV et pour obtenir des informations sur Q-Park en France : www.q-park-resa.fr. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données vous concernant et d'un droit de limitation ou d'opposition au traitement de vos données. Ces droits peuvent être exercés auprès du responsable de traitement qui est la société Q-Park France, dont le siège social est 1 rue Jacques-Henri Lartigue 92 130 Issy-Les-Moulineaux, représentée par son Directeur Général, Michèle Salvadoretti. Pour en savoir plus sur vos droits et l'exercice de ceux-ci, merci de consulter notre Politique de Confidentialité sur https://www.q-park-resa.fr/fr/declaration-de-confidentialite-78.html. Toute demande devra être accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité à jour. En cas de contestation vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Se désinscrire

- Tenir informé nos délégants

Depuis le début de la crise du Covid, il était important de vous tenir régulièrement informé des mesures prises par Q-Park. La Direction a écrit à 4 reprises pour préciser notre organisation, notre façon de gérer cette crise et les impacts que cela avait dans la gestion de notre contrat (chômage partiel, impact sur les recettes...). Ces courriers ont complété les échanges réguliers qu'il pouvait y avoir entre nos équipes locales et les services des délégants.

Le site internet fait peau neuve

- Un emailing général destiné à tous les clients Q-Park a été adressé pour informer sur la migration du site Internet et du changement de nom de celui-ci. En complément une remise a été proposée sur la réservation en ligne.

2.3.2 Campagnes promotionnelles nationale

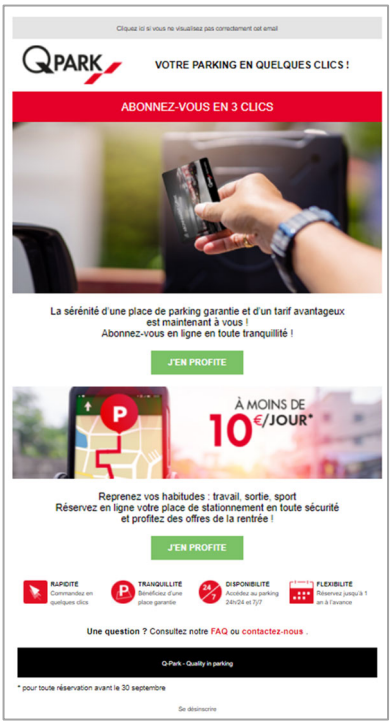
Offres promotionnelles

- Proposer des offres de reprises d'activités aux clients ayant déjà effectués des réservations en ligne

  - Campagne emailing envoyée en mai à 30 885 clients dans toute la France

- **Recrutement de nouveaux abonnés particuliers : email destiné aux clients ayant déjà effectués des réservations d'une durée supérieure à 2 semaines dans les 2 derniers mois**

  - La campagne a eu lieu en septembre et propose également des solutions pour le stationnement de longue durée à un tarif unique et inédit



- **Waze**

Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, l'application de trafic et de navigation communautaire ayant la plus grande communauté dans le monde.

Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park.

2.3.3 Les partenariats nationaux

- **Europcar**

Ce sont les thèmes de la mobilité et des nouveaux usages qui réunissent Europcar et Q-Park dans un partenariat de qualité. Les deux acteurs s'associent pour offrir des solutions complètes à leurs clients, et porter une communication positive auprès de la clientèle et des pouvoirs publics.

Le partenariat a pour objectif concret de :

- Accueillir des véhicules Europcar et éventuellement des agences dans les parkings Q-Park.
- Développer l'autopartage au travers de la plateforme multimodale Ubeeqo et intégrer le parking comme une brique à part entière du parcours client.
- Réaliser des opérations de cross-business via des échanges de liens sur les sites internet, des e-mailings réguliers offrant des avantages aux clientèles des 2 partenaires ou des évènements ponctuels permettant de mettre en avant les services de Q-Park et Europcar.

- **Joko**

En s'associant à Joko, le réseau de parkings Q-Park, le second en Europe, permet à ses clients de cumuler des points lorsqu'ils utilisent ses services – pour une heure, une journée ou une semaine, en payant sur place ou en réservant à l'avance. Ainsi, pour chaque euro dépensé en stationnement, nos clients engrangent des points sur l'application Joko et peuvent bénéficier de belles récompenses. Une alliance gagnante au profit des automobilistes.

- **VIA Michelin**

Via Michelin donne accès à plusieurs outils pour faciliter et optimiser vos déplacements.
Le site internet Via Michelin.fr est fait pour faciliter la planification de trajet. Via Michelin réalisera la promotion des services de réservation de parkings Q-Park sur le site de Q-Park.fr.

2.3.4 Marketing et communication locale

- Dépliants tarifaires

2.4 Services Q-Park

Pendant les heures de présence notre équipe Q-Park informe, accueille les clients, leur fourni toutes les explications sur le fonctionnement du stationnement. Les tarifs et les horaires du stationnement payant sont indiqués en entrée de parking, au bureau d'accueil et sur les caisses automatiques.

Les principaux services que nous proposons sont les suivants :

- En complément nous proposons gratuitement à la clientèle :
  - Prêt de Parapluie
  - Prêt de poussette
  - Booster de batteries

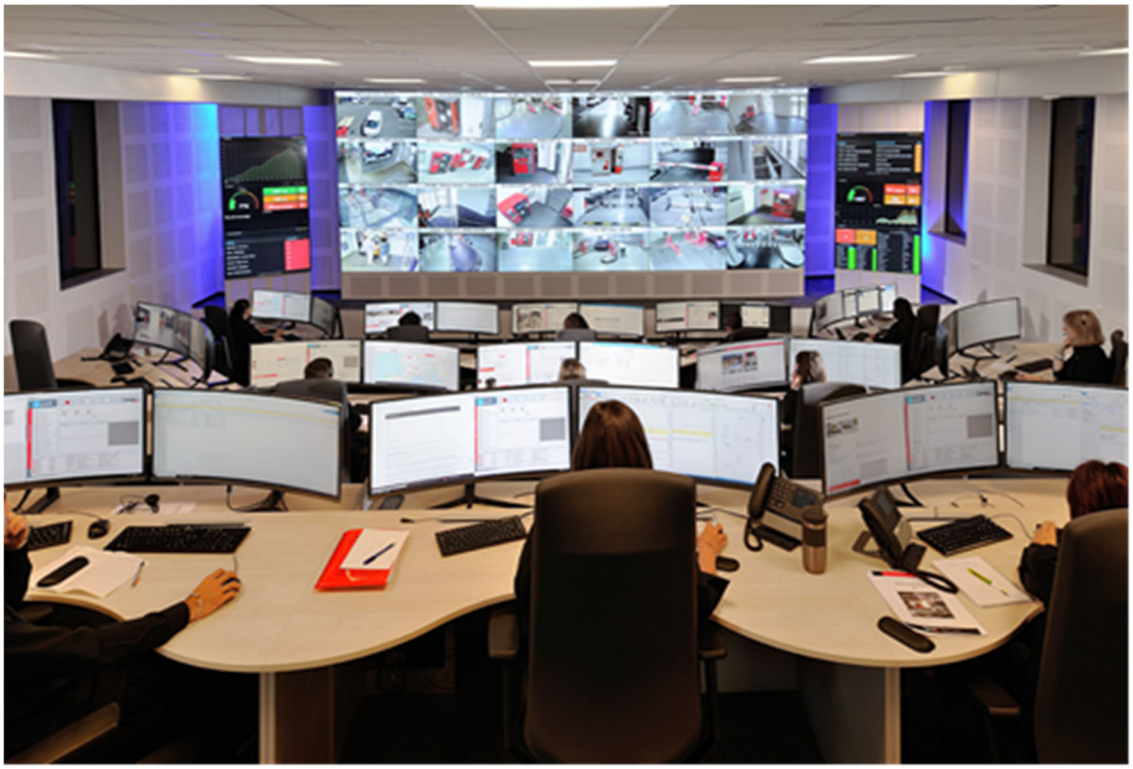
2.5 Gestion des réclamations

Le personnel du parc est réactif et courtois face aux réclamations des clients ; et en fonction des problèmes exprimés, les aident de façon appropriée en traitant directement leur demande, ou en se référant au Responsable du site. Le parc dispose d'un cahier de réclamation.

En complément des demandes traitées localement, le Service clients Q-Park gère les demandes envoyées :

- Par téléphone : 08100 77 275 (0.06€/min + prix appel) du lundi au vendredi de 9h à 18h
- Par courrier : Q-Park France - Service Clients – 1 rue Jacques Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux
- Par email : service.clients@q-park.fr
- Sur Internet : www.q-park.fr

À tout moment, le Q-Park Control Room (QCR de Portes-lès-Valence) actif 24/7 peut intervenir à distance en temps réel pour répondre aux éventuels appels de la clientèle grâce aux boutons d'appels situés sur les bornes d'entrées/sorties, caisses automatiques et accès piétons du parking.



3 Compte-rendu technique

3.1 Equipements

Le parc est équipé d'interphones placés aux différentes entrées, sorties, et bornes de péage permettant aux piétons et aux conducteurs de contacter à tout moment nos équipes. L'ensemble des appels est transmis de façon permanente à notre centre de télégestion.

- Le parc est équipé du matériel de péage : SCHEIDT & BACHMAN
  - Deux caisses automatiques
  - Une caisse manuelle située au local d'exploitation
  - Deux bornes d'entrée
  - Deux bornes de sortie acceptant les paiements par carte bancaire ou carte TOTAL GR

- Le parc est également équipé de tous les équipements de sécurité nécessaires :
  - Une centrale de détection CO/NO
  - Désenfumage
  - Deux ascenseurs
  - Un système de Détection Incendie
  - Des extincteurs à poudre et des bacs à sable
  - Un système de vidéo-surveillance
  - Interphones

3.2 Travaux & entretiens

Lors de sa prise de service, l'agent vérifie le bon fonctionnement des équipements et signale tout dysfonctionnement.

L'entretien du parc fait l'objet d'un planning et d'un contrôle mensuel par la Responsable. Chaque parking est doté d'un planning de maintenance du matériel et chaque intervention est notée dans le registre de sécurité et enregistré dans notre GMAO. Ce suivi a pour objectif de mieux maîtriser le cycle de vie des équipements, d'anticiper les renouvellements et de d'assurer du respect des contrats de maintenance.

3.3 Maintenance générale

Voici la liste des principaux lots techniques ainsi que les sociétés qui en assurent la maintenance :

Lots	Sociétés
Ascenseurs	Otis
Contrôle et vérifications réglementaires ascenseurs	A2C
Portails automatiques	Cetelec 95
Contrôle d'accès	S&B
Extincteurs	RSI
Electricité – climatisation - éclairage	Engie
Contrôle réglementaires électrique	Bureau Véritas
Contrôle réglementaires moyens de secours	Bureau Véritas
Contrôle réglementaires ascenseur	ACCEO
Contrôle et vérifications des installations électriques	Engie
Extractions/ventilations/Pompes	Engie
CO/CN Contrôle de gaz	ADS
Système de Sécurité Incendie	AG2S
Autolaveuse	Labor Hako

4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc Marché neuf

- Tarifs horaires

Tarifs horaires	Prix
15 minutes	1,10 €
30 minutes	1,60 €
45 minutes	2,40 €
1 heure	2,80 €
2 heures	6,20 €
24 heures	19,40 €
Ticket perdu	19,40 €

- Forfaits & abonnés

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel Résident	134 €
7x24Mensuel Commerçant	128 €
Résident Nuit & week-end	117 €
Moto	54 €
Non polluant / Petit Gabarit	107 €

- Moyens de paiement

4.2 Fréquentation & recettes

4.2.1 Analyse globale

- Répartition du chiffre d'affaires

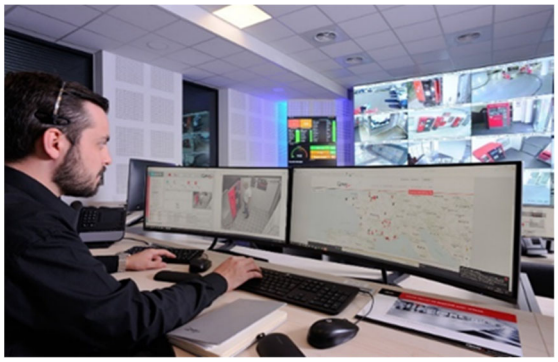
Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2019	2020	Evolution
Recettes horaires & assimilées	711,3	456,1	-36%
Recettes abonnés	167,2	181,7	9%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	96,8	97,8	1%
Total Chiffre d'affaires	**975,3**	**735,6**	**-25%**

Les recettes du contrat sont constituées principalement par les recettes « Horaires ». Ces dernières représentent environ 62% du chiffre d'affaires. Les recettes « abonnés » et « autres » représentent respectivement 25% et 13%.

Au global, par rapport à l'exercice 2019 nous constatons en 2020 une perte importante de chiffre d'affaires pour un total de -239.7 K€ HT soit une baisse de -25%. Cette évolution s'explique par la crise sanitaire de la covid-19 qui a eu des répercutions à partir du mois de mars 2020.

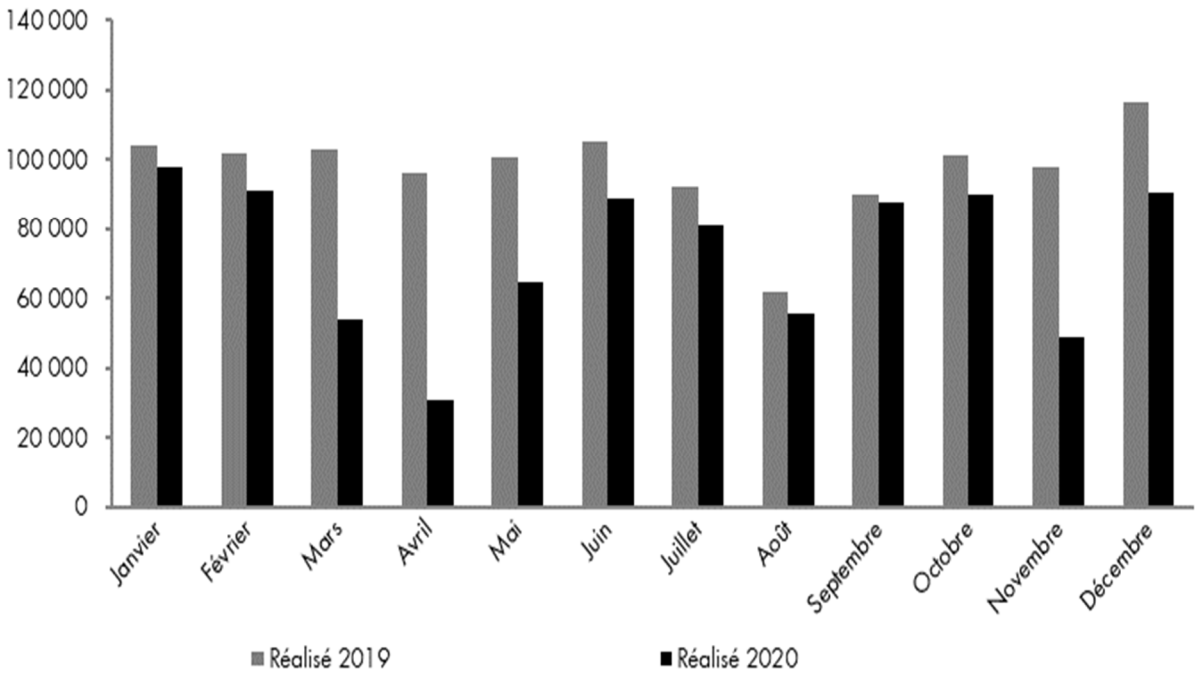
Dans le détail les recettes « horaires » affichent une forte baisse de -36% soit -255.2 K€ HT par rapport à l'exercice précédent. Cela s'explique par les confinements et la mise en place de mesures telles que l'annulation des marchés, le couvre-feu, puis la mise en place de jauges lors des jours de marché, la gratuité de la voirie pendant le premier confinement, la mise en place de gratuité en fin d'année sur la période de couvre-feu.

Dans le même temps on observe une progression des recettes « abonnés » de +9% soit +14.5 K€ HT. Cette évolution peut s'expliquer par l'augmentation du télétravail ainsi que la volonté d'un certain nombre de clients de laisser leur véhicule au parking au profit d'autre mode de transport.



Evolution du chiffre d'affaires mensuel (en € TTC)

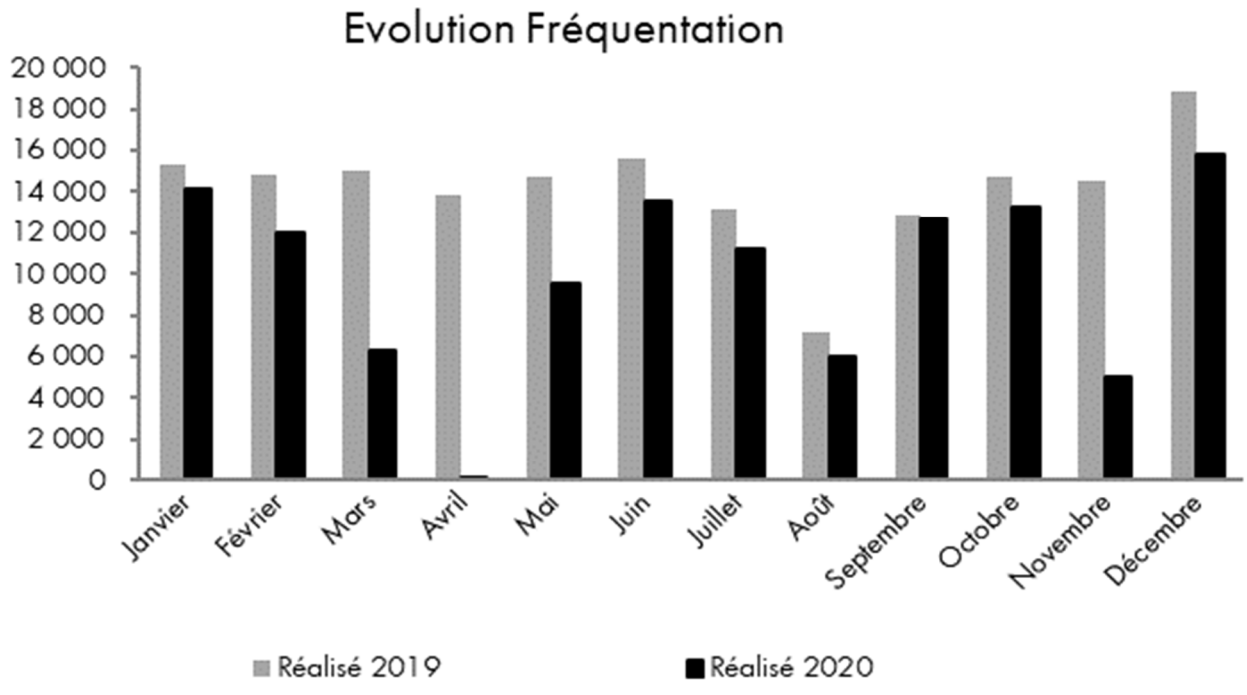
Chiffre d'affaires TOTAL TTC	2019	2020	Ecart N-1
Janvier	103 863	97 973	-5 890
Février	101 655	91 058	-10 596
Mars	102 720	54 288	-48 432
Avril	96 033	30 739	-65 294
Mai	100 486	64 703	-35 783
Juin	105 295	88 980	-16 315
Juillet	92 088	81 297	-10 791
Août	62 185	55 648	-6 537
Septembre	90 214	87 941	-2 273
Octobre	101 311	90 071	-11 240
Novembre	98 043	49 216	-48 827
Décembre	116 496	90 837	-25 659
Total	**1 170 388**	**882 751**	**-287 638**



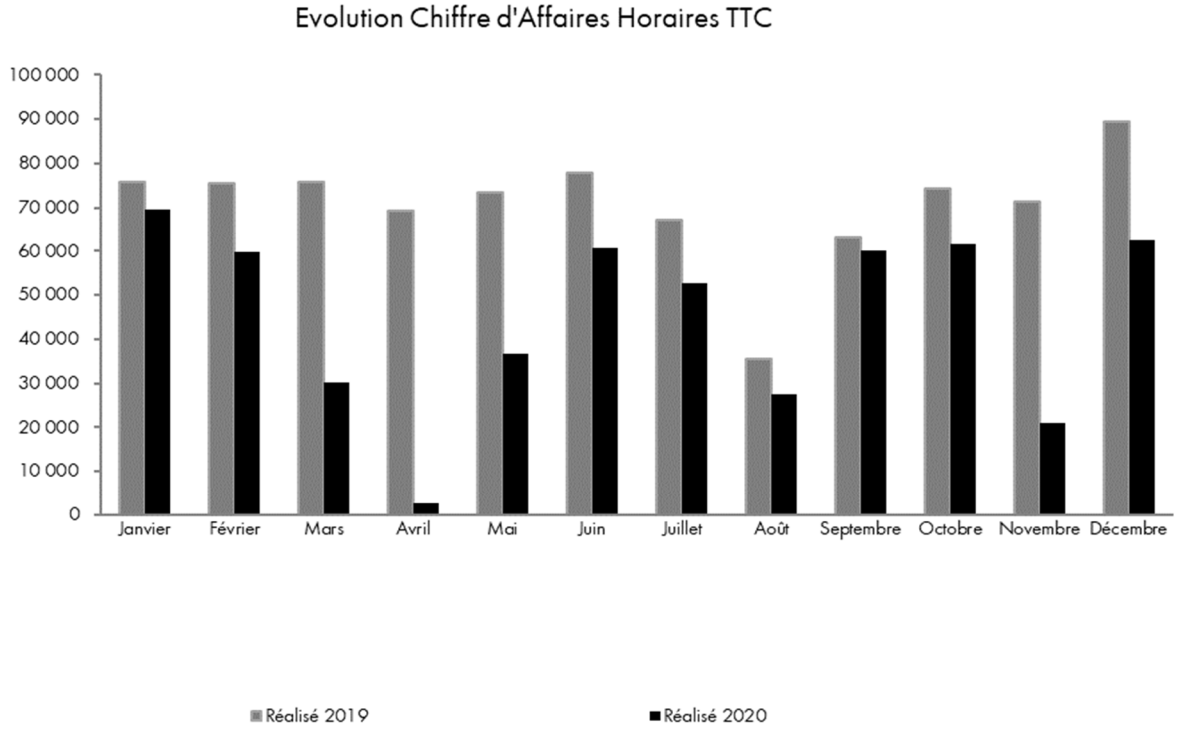
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

Recettes horaires Parc Marché neuf

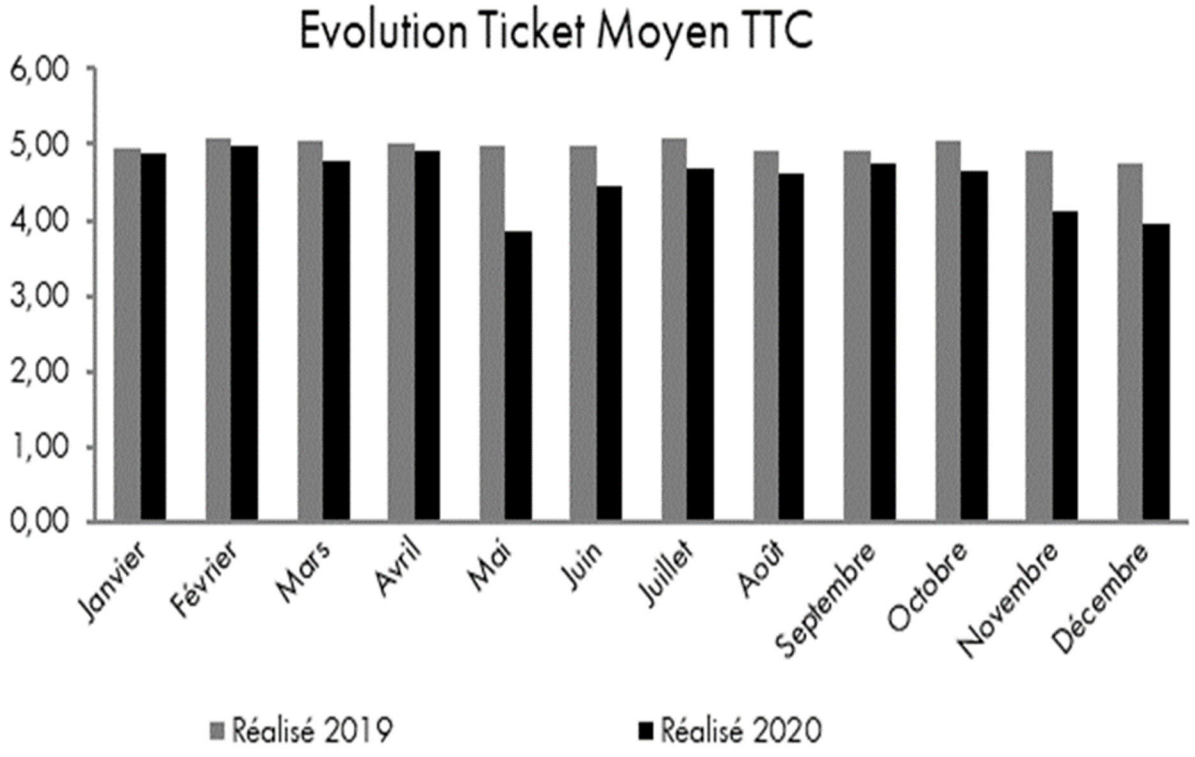
Fréquentation	2019	2020	Ecart N-1
Janvier	15 351	14 181	-1 170
Février	14 813	11 984	-2 829
Mars	15 072	6 290	-8 782
Avril	13 823	87	-13 736
Mai	14 750	9 511	-5 239
Juin	15 597	13 605	-1 992
Juillet	13 186	11 230	-1 956
Août	7 228	5 985	-1 243
Septembre	12 871	12 698	-173
Octobre	14 713	13 310	-1 403
Novembre	14 562	5 050	-9 512
Décembre	18 825	15 808	-3 017
Total	**170 791**	**119 739**	**-51 052**



Chiffres d'affaires horaires TTC	2019	2020	Ecart N-1
Janvier	75 949	69 442	-6 507
Février	75 386	59 680	-15 706
Mars	75 928	30 069	-45 859
Avril	69 342	2 771	-66 572
Mai	73 421	36 594	-36 828
Juin	77 943	60 594	-17 349
Juillet	67 106	52 717	-14 389
Août	35 478	27 537	-7 941
Septembre	63 213	60 129	-3 083
Octobre	74 247	61 690	-12 557
Novembre	71 377	20 849	-50 528
Décembre	89 362	62 465	-26 897
Total	**848 752**	**544 538**	**-304 214**



Ticket Moyen TTC	2019	2020	Ecart N-1
Janvier	4,95	4,90	-0,05
Février	5,09	4,98	-0,11
Mars	5,04	4,78	-0,26
Avril	5,02	4,90	-0,12
Mai	4,98	3,85	-1,13
Juin	5,00	4,45	-0,54
Juillet	5,09	4,69	-0,39
Août	4,91	4,60	-0,31
Septembre	4,91	4,74	-0,18
Octobre	5,05	4,63	-0,41
Novembre	4,90	4,13	-0,77
Décembre	4,75	3,95	-0,80
Total	**4,97**	**4,55**	**-0,42**



Analyse CA Horaires € TTC	2019	2020	Evolution
Fréquentation	170 791	119 739	-30%
Ticket moyen TTC en €	4,97	4,55	-8%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	848 752	544 538	-36%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	4 849	2 812	-42%
Total CA horaires et assimilés	**853 601**	**547 349**	**-36%**

En 2020 la fréquentation payante du parking du Marché Neuf est en net recul à cause la crise sanitaire.

Par rapport à l'exercice précédent nous avons ainsi perdu -30% de la fréquentation (soit -51 052 clients en valeur). Par ailleurs sous l'effet des mesures de freinage de l'épidémie la crise sanitaire a également entrainé une baisse de la durée moyenne de stationnement ce qui se traduit par un recul de -8% de la valeur du ticket moyen (-0,42 € TTC).

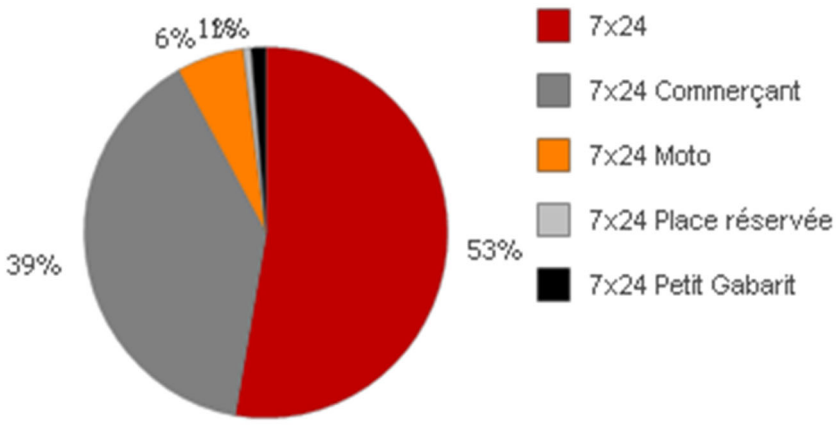
Ainsi la conjugaison de ces éléments est responsable d'une baisse du chiffre d'affaires « horaires » de -36% (soit environ -304,2 K€ TTC). Le chiffre d'affaires « assimilés » qui correspond à la vente en ligne régresse lui de façon plus importante (-42% soit -2 K€ TTC) mais reste faible comparativement.

Ainsi sur l'exercice les recettes « horaires et assimilés » sont en baisse de -36 % soit -306,2 K€ TTC en valeur.

Recettes abonnés du parc Marché neuf

Nombre d'abonnements par catégorie	2019	2020	Evolution
7x24	74	79	7%
7x24 Commerçant	57	59	3%
7x24 Moto	10	9	-10%
7x24 Petit Gabarit	2	2	0%
7x24 Place réservée	3	1	-67%

Répartition des abonnés - déc. 2020



Le nombre d'abonnements 7x24 sur le parc Marché neuf est limité afin de conserver de la place pour la clientèle « horaires ». Au 31 décembre 2020, le nombre d'abonnés sur le parc est en hausse de +3% soit +4 clients (résidents et commerçants) en valeur par rapport à décembre 2019.

Nombre	2019	2020	Ecart N-1
Janvier	142	148	6
Février	142	153	11
Mars	142	152	10
Avril	140	150	10
Mai	141	150	9
Juin	142	148	6
Juillet	139	148	9
Août	142	145	3
Septembre	140	146	6
Octobre	142	149	8
Novembre	140	148	8
Décembre	146	150	4
Total	**1 698**	**1 788**	**90**

Chiffres d'affaires TTC	2019	2020	Ecart N-1
Janvier	17 222	17 478	255
Février	16 933	18 199	1 266
Mars	17 005	18 388	1 383
Avril	16 680	18 317	1 637
Mai	16 915	18 369	1 454
Juin	16 924	18 062	1 139
Juillet	14 912	18 139	3 227
Août	16 960	17 914	954
Septembre	16 700	18 001	1 302
Octobre	16 907	18 410	1 503
Novembre	16 605	18 339	1 734
Décembre	16 880	18 449	1 569
Total	**200 642**	**218 064**	**17 422**

4.3 Compte de résultats

(En Milliers Euros)	2020	2019	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	456,1	711,3	-255,2	-35,9%
Recettes abonnés	181,7	167,2	14,5	8,7%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	24,7	24,1	0,6	2,5%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	73,1	72,7	0,4	0,5%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	**735,6**	**975,3**	**-239,7**	**-24,6%**
Coûts des travaux refacturés	-8,3	-76,2	67,8	-89,1%
Travaux refacturés	8,3	76,2	-67,8	-89,1%
Solde sur travaux refacturés		**0,0**	**-0,0**	**-100,0%**
Coût du personnel interne	-53,7	-61,4	7,7	-12,5%
Personnel intérimaire		-4,2	4,2	-100,0%
Personnel de sécurité	-3,9	-4,8	1,0	-20,0%
Autres coûts de personnel	37,4		37,4	
Supports opérationnels	-11,7	-16,0	4,3	-26,6%
Coût main d'œuvre directe	**-31,9**	**-86,4**	**54,5**	**-63,0%**
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-21,9	-27,7	5,7	-20,8%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)				
Autres taxes diverses	-3,6	-2,8	-0,8	28,3%
Impôts et Taxes	**-25,6**	**-30,5**	**4,9**	**-16,2%**
Eau & énergie	-22,7	-19,6	-3,0	15,4%
Fournitures de parking/voirie	-0,7	-1,5	0,9	-57,2%
Entretien de l'ouvrage	-3,6	-22,7	19,1	-84,1%
Maintenance des équipements de parking	-39,1	-34,7	-4,3	12,5%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-2,3	-7,0	4,8	-67,7%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-10,5	-10,4	-0,1	1,1%
Assurance parking	-3,7	-3,4	-0,3	8,8%
Coût de la gestion de l'argent	-3,0	-6,0	3,0	-49,9%
Coût du marketing opérationnel	-1,0	-1,3	0,2	-19,0%
Coût des véhicules d'exploitation	-0,0	-1,5	1,4	-96,9%
Frais de voyages & mission/réception	-0,2		-0,2	
Charges adminsitrative d'exploitation	-3,5	-4,4	0,9	-20,8%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-28,6	-23,9	-4,6	19,3%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-1,5	-4,0	2,5	-63,4%
Total charges directes de production	**-177,7**	**-257,4**	**79,7**	**-31,0%**

Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe				
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
Total loyers et redevances				
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers		-0,7	0,7	-100,0%
Frais de services bancaires	-2,1	-0,4	-1,8	NS
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-53,7	-52,2	-1,4	2,8%
Total charges indirectes	**-55,8**	**-53,3**	**-2,5**	**4,7%**
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	**-233,6**	**-310,7**	**77,2**	**-24,8%**
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	**502,1**	**664,6**	**-162,5**	**-24,5%**
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-327,2	-320,0	-7,3	2,3%
Amortissement subv équipements	62,6	62,6	0,1	0,1%
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	**-264,6**	**-257,4**	**-7,2**	**2,8%**
RESULTAT D'EXPLOITATION	**237,4**	**407,2**	**-169,7**	**-41,7%**
Produits financiers	50,6	52,9	-2,3	-4,4%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	-4,1	-6,4	2,3	-35,5%
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER	**46,5**	**46,5**	**-0,0**	**-0,1%**
Produits exceptionnels		2,8	-2,8	-100,0%
Charges exceptionnels		-0,6	0,6	-100,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL		**2,2**	**-2,2**	**-100,0%**
Impôts sur les sociétés	-80,1	-128,1	48,0	-37,5%
RESULTAT NET COMPTABLE	**203,8**	**327,7**	**-124,0**	**-37,8%**
* Dont hors Liasse Fiscale	-0,6			

Analyse :

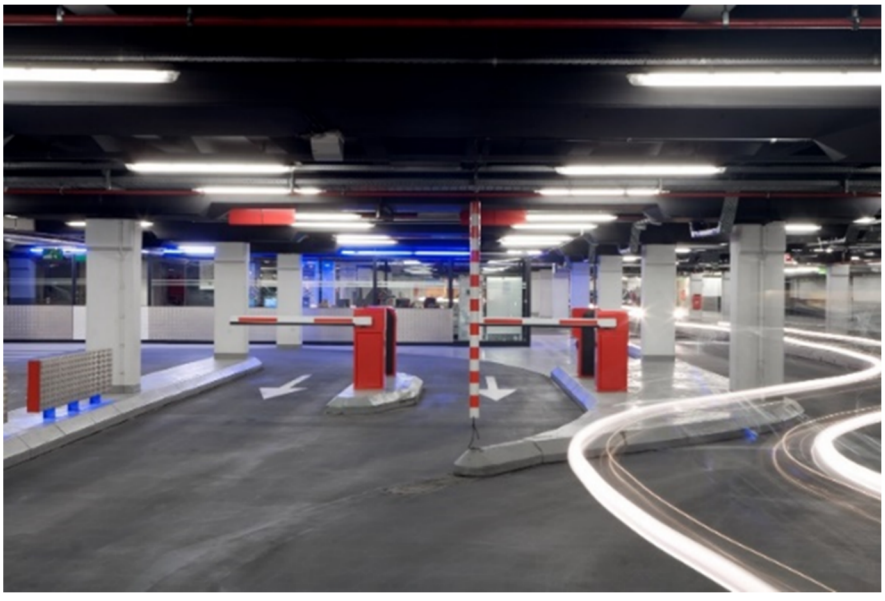
Sur l'exercice le chiffre d'affaires a baissé de -239,7 K€ HT soit -24,6%. Celle évolution s'explique par la baisse de fréquentation horaire et le recul de la valeur du ticket moyen qui ont été impacté par la crise sanitaire, et les mesures de freinage mise en œuvre dont la gratuité du stationnement payant sur voirie.

Environ un tiers de cette forte évolution a pu être compensé par une baisse des charges (soit +77,2 K€ HT). Les principaux mouvement sont sur les postes suivants :

- « Coût Main d'Œuvre » (+54,5 K€ HT) : dont 37,4 K€ HT s'explique par une reprise de provision pour risques et environ 15 K€ par des optimisations opérationnelles et le recours au chômage partiel.
- « Impôts et Taxes » (+4,9 K€ HT) : est dû à la baisse de la provision pour la CET compte tenu de la baisse d'activité en 2020.
- « Entretien de l'ouvrage » : (+19,1 K€ HT) : La baisse de l'activité a réduit le nombre d'intervention de maintenance et de remises en état diverses sur l'exercice. Par ailleurs en 2019 nous avions subi un sinistre responsable d'une dépense de 6 K€ HT.

Enfin les amortissements progressent légèrement de +2,8% soit -7,2 K€ HT.

Le Résultat Net Comptable en 2020 est de +203,8 K€ HT. Il est en baisse de -37,8% par rapport à l'exercice précédent ce qui correspond à un recul de -124 K€ HT.



5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

Annexe C : Description du Service Clients et du Service Recouvrement

Annexe D : QCR de Valence

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Annexe G : Justificatif de la réparation des honoraires de Q-Park France

Annexe H : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'Assistance

Annexe I : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

Annexe J. Q-Park en Bref

Annexe K : La presse en parle

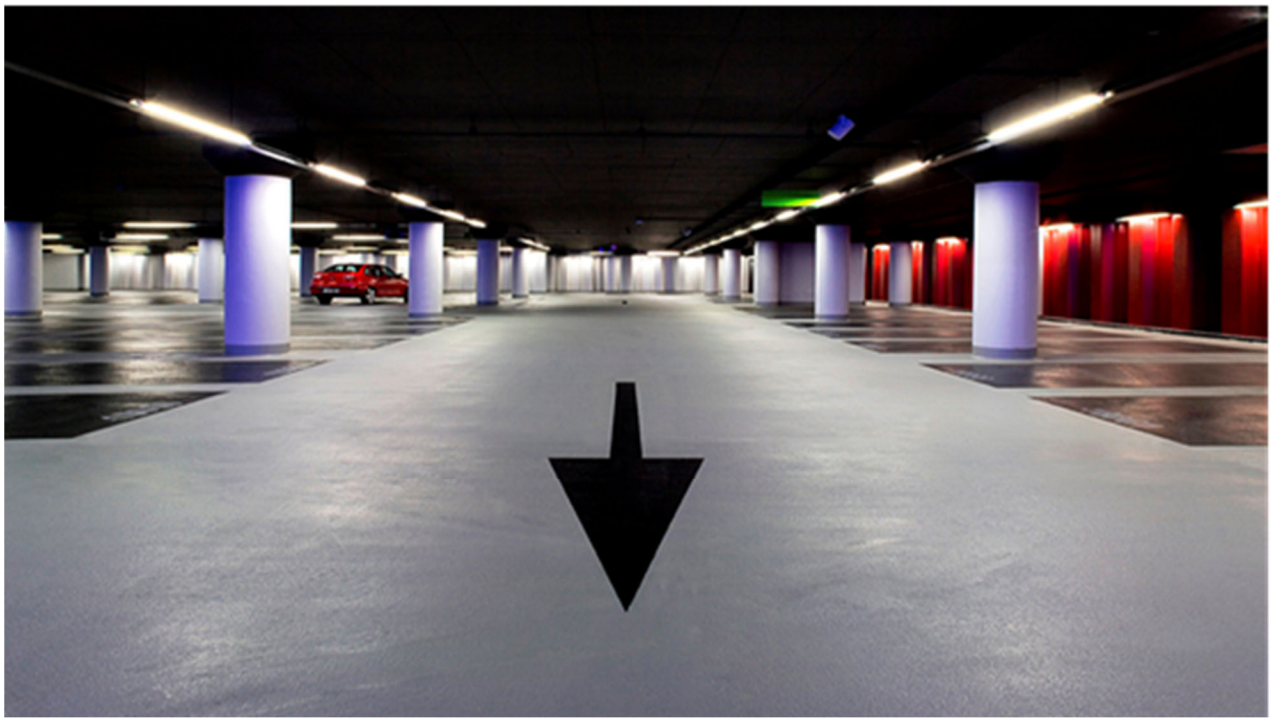
Annexe L : Engagement de la Direction en matière de QSE

Annexe M : La politique QSE de Q-Park

Annexe N : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

Annexe O : Attestations d'assurances

Annexe P : Rapports des bureaux de contrôle



Annexe A : Fiche descriptive du parc Marché neuf

I Marché Neuf

Caractéristiques du parc	
Nom	Marché neuf
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	5
Adresse	1 place du Marché neuf
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Poissy
Sortie(s) adresse(s)	Rue de Pologne
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place du Marché côté La Poste
Coordonnées (tel, fax, mail)	01.39.73.98.70
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	La Poste, Marché, Hôpital
Heures d'ouverture (horaires)	7j/7 et 24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	7j/7 et 24h/24
Capacité (nombre de places)	415
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	10
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Zone réservée	1
Place(s) réservée(s)	90
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire du parc Marché neuf

Tarifs horaires

Tarifs horaires	Prix
15 minutes	1,10 €
30 minutes	1,60 €
45 minutes	2,40 €
1 heure	2.80 €
2 heures	6,20 €
3 heures	9,20€
4 heures	10,40 €
5 heures	11,70 €
6 heures	13,00 €
7 heures	14,30 €
8 heures	15,50 €
9 heures	16,80 €
10 heures	18,20 €
11 heures	18,20 €
24 heures	19,40 €
Ticket perdu (par jour)	19,40 €

Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Année
7x24	134,00 €	389,00 €	1423,00 €
7x24 Commerçant	128,00 €	371,00 €	
Résident Nuit de 19h à 9h00 et 24/24 WE	117,00€	338,00 €	1238,00 €
7x24 Moto	54,00 €	134,00 €	
Réservé Résident		443,00 €	1679,00 €
Petit Gabarit / Non polluant	107,00 €		

Annexe C : Description des Service Clients et Recouvrement

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro non surtaxé : 0 8100 77 275 Sur le site www.q-park.fr, un formulaire en ligne permet de poser des questions : Par mail : service.clients@q-park.fr Une réponse est adressée au client sous 2 jours ouvrés. Par courrier : Q-Park France - Service Clients Q-Park – 1 rue Jacques-Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux
Missions	Gestion de toute demande de renseignements relative à l'offre Q-Park : ses produits et services. Le service clients apporte des réponses sur les prix, les modalités de souscription/de résiliation d'abonnement, le suivi et gestion des comptes clients, les réclamations… Ce service renseigne et actualise la base abonnés Q-Park : depuis la saisie des nouveaux contrats d'abonnement, jusqu'à la résiliation des contrats. Le service clients transmet quotidiennement la situation des abonnés aux parcs concernés, au QCR et à l'équipe en charge du recouvrement.
Outils de gestion	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 0 8100 77 275 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park – 1 rue Jacques-Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe D : QCR de Valence

	Caractéristiques du Q-Park Control Room
Organisation	Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaient 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park. Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site. Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.
Missions	Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle Assurer la gestion à distance 24h/24 Orienter et informer la clientèle de nos parcs Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant) Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance Assurer le suivi des disfonctionnements sur les sites
Un personnel formé	Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service : H0.B0 (habilitation électrique) S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail) S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).
Moyens techniques	IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe. ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.
Gestion clients des sites	Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.
Sécurité	Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site. Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service. Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion. Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel. Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation...

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Société	Désignation	Nom Parking	Type de Bien	Début amort.	Invest. Cumulés 01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31/12	Amort. cumulés 01/01	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés 31/12	VNC 01/01	VNC 31/12
QPF Q-Park France	LICENCE INTRAVISION SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	30/04/2007	13 840	0	0	0	13 840	- 13 840	0	0	- 13 840	0	0
QPF Q-Park France	LICENCE GTC INTRAVISION SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	31/03/2007	6 800	0	0	0	6 800	- 6 800	0	0	- 6 800	0	0
QPF Q-Park France	FRAIS INSTAL EASYNET SGERMAIN	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/10/2008	1 250	0	0	0	1 250	- 1 250	0	0	- 1 250	0	0
QPF Q-Park France	FRAIS INSTAL EASY NET SGL MNF	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2009	200	0	0	0	200	- 200	0	0	- 200	0	0
QPFS Q-Park France Services	GSS PC FIXE PAYET	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	01/12/2013	497	0	0	0	497	- 497	0	0	- 497	0	0
QPFS Q-Park France Services	AGECOM COPIEUR ST GERMAIN	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	01/01/2014	1 598	0	0	0	1 598	- 1 598	0	0	- 1 598	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	AWI Relayage alarmes Dysfatel ventil bdc L20.1177	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	-	0	622	- 622	0	0	0	0	0	0	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	BUR VERITAS Travaux pmr bdc 18-011058	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	-	0	550	- 550	0	0	0	0	0	0	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	DRAGER Centrale CO/NO bdc 19-016081	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	-	0	11 676	- 11 676	0	0	0	0	0	0	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	QPF Refact FUTURE ENERGY Leds	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	-	0	8 323	- 8 323	0	0	0	0	0	0	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	2 BUREAUX ZEPHIRO LOC EXPL SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	31/01/2007	1 758	0	0	0	1 758	- 1 758	0	0	- 1 758	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	COFFRE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	23/02/2007	3 327	0	0	0	3 327	- 3 327	0	0	- 3 327	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	TRIEUSE MACH 3 +PIED SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	23/01/2007	3 640	0	0	0	3 640	- 3 640	0	0	- 3 640	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	2 SIEGES + 6 CHAISES CONF SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	31/01/2007	1 246	0	0	0	1 246	- 1 246	0	0	- 1 246	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	CAISSSON LOC SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	31/01/2007	456	0	0	0	456	- 456	0	0	- 456	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	ARMOIRE LOC EXPL SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	31/01/2007	278	0	0	0	278	- 278	0	0	- 278	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	RACCORD INTRAPARC -QMS-PTI SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	21 103	0	0	0	21 103	- 21 103	0	0	- 21 103	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	VIDEO SURVEIL ASCEN SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	2 830	0	0	0	2 830	- 2 830	0	0	- 2 830	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	ECLAIR INT ESC+ZONE LAVA SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	11 639	0	0	0	11 639	- 11 639	0	0	- 11 639	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	ECLAI BALIS SOL+ACCES POMP SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	70 424	0	0	0	70 424	- 70 424	0	0	- 70 424	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	ONDULEUR + CIRCUIT SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	02/02/2007	16 470	0	0	0	16 470	- 16 470	0	0	- 16 470	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	CABLAGE BRANCHEMENT EDF	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	1 970	0	0	0	1 970	- 1 970	0	0	- 1 970	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	TRANSFO HTBT SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	68 730	0	0	0	68 730	- 68 730	0	0	- 68 730	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	TX ELECT SIGNAL+JALONN SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	14 100	0	0	0	14 100	- 14 100	0	0	- 14 100	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	COUT ADMI CONSTRU SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	10 100	0	0	0	10 100	- 3 720	- 289	0	- 4 009	6 379	6 091
SGS Sté Saint Germain Stat	FRAIS FINAN INTERCALAIRE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	158 247	0	0	0	158 247	- 58 388	- 4 521	0	- 62 910	99 858	95 337
SGS Sté Saint Germain Stat	INTRAPARC SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	56 676	0	0	0	56 676	- 56 676	0	0	- 56 676	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	REFERE PREVENTIF SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	98 553	0	0	0	98 553	- 36 347	- 2 817	0	- 39 164	62 205	59 389
SGS Sté Saint Germain Stat	COMM PUB S/CONST SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	113 275	0	0	0	113 275	- 41 795	- 3 236	0	- 45 031	71 480	68 244
SGS Sté Saint Germain Stat	BRANCHEMENT EAU	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	585	0	0	0	585	- 216	- 17	0	- 232	370	353
SGS Sté Saint Germain Stat	INTERPHONIE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	19 591	0	0	0	19 591	- 19 591	0	0	- 19 591	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	SIGNALETIQUE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	9 155	0	0	0	9 155	- 9 155	0	0	- 9 155	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	SIGNALETIQUE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	48 065	0	0	0	48 065	- 48 065	0	0	- 48 065	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	MO SPS + ETUDE GEOTECH SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	20 880	0	0	0	20 880	- 7 704	- 597	0	- 8 300	13 176	12 580
SGS Sté Saint Germain Stat	MO CTRLE TECH CONSTR SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	36 400	0	0	0	36 400	- 13 431	- 1 040	0	- 14 471	22 969	21 929
SGS Sté Saint Germain Stat	MO AGENCT CONSTR SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	273 410	0	0	0	273 410	- 100 880	- 7 812	0	- 108 692	172 530	164 718
SGS Sté Saint Germain Stat	MO CONSTR GLOBALE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	121 503	0	0	0	121 503	- 44 830	- 3 471	0	- 48 302	76 673	73 201
SGS Sté Saint Germain Stat	BRANCHEMENT ELECT SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	7 775	0	0	0	7 775	- 2 869	- 222	0	- 3 091	4 906	4 684
SGS Sté Saint Germain Stat	MO FLUIDE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	194 199	0	0	0	194 199	- 71 653	- 5 549	0	- 77 202	122 546	116 997
SGS Sté Saint Germain Stat	INSTAL JALONNT DYNAMIQUE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	16 470	0	0	0	16 470	- 16 470	0	0	- 16 470	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	MO ARCHI CONSTR SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	201 599	0	0	0	201 599	- 74 305	- 5 764	0	- 80 068	127 294	121 531
SGS Sté Saint Germain Stat	GO EVACUAT EAUX SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	20 790	0	0	0	20 790	- 7 671	- 594	0	- 8 265	13 119	12 525
SGS Sté Saint Germain Stat	MENUSERIE SERRU PLOMBERIE	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	253 575	0	0	0	253 575	- 93 561	- 7 245	0	- 100 806	160 014	152 769
SGS Sté Saint Germain Stat	GROS OEUVRE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	7 674 610	0	0	0	7 674 610	-2 828 171	- 219 434	0	-3 047 605	4 846 439	4 627 005
SGS Sté Saint Germain Stat	LOCAL CUISINE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	8 390	0	0	0	8 390	- 3 096	- 240	0	- 3 336	5 294	5 054
SGS Sté Saint Germain Stat	VENTILLATION DESENFUMAGE	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	359 650	0	0	0	359 650	- 309 632	- 23 977	0	- 333 609	50 018	26 041
SGS Sté Saint Germain Stat	CLIM VENTIL SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	2 258	0	0	0	2 258	- 2 258	0	0	- 2 258	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	DETECTION INCENDIE	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	47 460	0	0	0	47 460	- 40 860	- 3 164	0	- 44 024	6 600	3 436
SGS Sté Saint Germain Stat	INTERPHONIE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	97 991	0	0	0	97 991	- 97 991	0	0	- 97 991	0	0

Société	Désignation	Nom Parking	Type de Bien	Début amort.	Invest. Cumulés 01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31/12	Amort. cumulés 01/01	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés 31/12	VNC 01/01	VNC 31/12
SGS Sté Saint Germain Stat	ASCENSEUR SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	157 600	0	0	0	157 600	- 67 841	- 5 253	0	- 73 095	89 759	84 505
SGS Sté Saint Germain Stat	TX ELECTR SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	290 553	0	0	0	290 553	- 290 553	0	0	- 290 553	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	TX ECLAIRAGE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	169 050	0	0	0	169 050	- 169 050	0	0	- 169 050	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	PEINTURE SOL SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	159 250	0	0	0	159 250	- 159 250	0	0	- 159 250	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	PEINTURE MUR ET PLAFOND SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	65 016	0	0	0	65 016	- 65 016	0	0	- 65 016	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	SIGNALETIQUE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	7 830	0	0	0	7 830	- 7 830	0	0	- 7 830	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	CPLT ASSURANCE CHANT S/ GO SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	25/04/2007	2 301	0	0	0	2 301	- 839	- 66	0	- 905	1 462	1 395
SGS Sté Saint Germain Stat	MONITEUR 42" LCD SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	01/10/2007	5 669	0	0	0	5 669	- 5 669	0	0	- 5 669	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	CONTROLE ACCES AMO SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	8 970	0	0	0	8 970	- 8 970	0	0	- 8 970	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	MAT PEAGE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	133 253	0	0	0	133 253	- 133 253	0	0	- 133 253	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	CONTR ACCES ZONE AMMODI SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	21 970	0	0	0	21 970	- 21 970	0	0	- 21 970	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	CONTROLE ACCES SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	3 000	0	0	0	3 000	- 3 000	0	0	- 3 000	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	BACKUM ASPI SGL MNF	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	01/01/2008	355	0	0	0	355	- 355	0	0	- 355	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	HONO MO 2007 SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2008	26 641	0	0	0	26 641	- 9 379	- 782	0	- 10 160	17 262	16 481
SGS Sté Saint Germain Stat	MAT PEAGE SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2008	4 531	0	0	0	4 531	- 4 531	0	0	- 4 531	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	TVX GO AMELIORA EXPLOIT SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	11/04/2008	3 617	0	0	0	3 617	- 1 254	- 107	0	- 1 361	2 363	2 256
SGS Sté Saint Germain Stat	CMPLT SIGNALETIQUE	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/10/2008	4 169	0	0	0	4 169	- 4 169	0	0	- 4 169	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	HONORAIRE DCO 08 SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/11/2008	5 160	0	0	0	5 160	- 1 733	- 155	0	- 1 888	3 427	3 272
SGS Sté Saint Germain Stat	TRAVAUX D'AMELIORATION	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/10/2008	1 570	0	0	0	1 570	- 530	- 47	0	- 577	1 040	993
SGS Sté Saint Germain Stat	CPLT IMMO 2383 GO SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2009	15 260	0	0	0	15 260	- 5 073	- 461	0	- 5 535	10 187	9 725
SGS Sté Saint Germain Stat	HONO DCO 08 SGS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2009	960	0	0	0	960	- 319	- 29	0	- 348	641	612
SGS Sté Saint Germain Stat	RADARS ANTI INTRUSION	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/10/2009	1 369	0	0	0	1 369	- 1 369	0	0	- 1 369	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	SYSTEME RADIO PTI MOTOROLA	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2010	2 115	0	0	0	2 115	- 2 115	0	0	- 2 115	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	SCHEIDT MIGRATION Q3S MARCHE	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/05/2010	33 975	0	0	0	33 975	- 32 843	- 1 133	0	- 33 975	1 133	0
SGS Sté Saint Germain Stat	BEAULIEU MO ST GERMAIN MARCHE	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/02/2007	3 279	0	0	0	3 279	- 1 210	- 94	0	- 1 304	2 069	1 975
SGS Sté Saint Germain Stat	ESP CABLAGE LECTEUR ST GERMAIN	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	30/10/2009	5 913	0	0	0	5 913	- 5 913	0	0	- 5 913	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	ESP CABLAGE LECTEUR ST GERMAIN	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	30/10/2009	657	0	0	0	657	- 657	0	0	- 657	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	15 LECTEURS FACADE RS232 STGER	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2012	4 812	0	0	0	4 812	- 4 812	0	0	- 4 812	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	COQUES+SOCLES+LECTEURS SGL MNF	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2012	906	0	0	0	906	- 906	0	0	- 906	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	AEI RPLMT MAT VIDEOSURVEILLANC	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	13/08/2012	10 124	0	0	0	10 124	- 10 124	0	0	- 10 124	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	GRANIOU CONFORMIT RADIO MARCHE	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	24/05/2012	21 418	0	0	0	21 418	- 5 485	- 721	0	- 6 206	15 933	15 211
SGS Sté Saint Germain Stat	PAGANINI RPLT PIERRE-PAREMENT	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	31/05/2013	13 680	0	0	0	13 680	- 3 142	- 477	0	- 3 620	10 538	10 060
SGS Sté Saint Germain Stat	SCHEIDT MISE A NIVEAU PMS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	31/07/2013	24 632	0	0	0	24 632	- 15 812	- 2 463	0	- 18 275	8 820	6 356
SGS Sté Saint Germain Stat	AEI RPLT BALISES DEFECTUEUSES	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	16/07/2013	8 211	0	0	0	8 211	- 6 629	- 1 026	0	- 7 655	1 582	556
SGS Sté Saint Germain Stat	ELAN HONO ETUDE MISSION PMR	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	04/10/2013	2 800	0	0	0	2 800	- 2 800	0	0	- 2 800	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	LABOR HAKOR AUTOLAVEUSE	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de reprise	22/05/2014	24 475	0	0	0	24 475	- 17 158	- 3 059	0	- 20 217	7 317	4 258
SGS Sté Saint Germain Stat	AEI ONDULEUR 12KVA TETRA/MONO	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	09/09/2014	3 429	0	0	0	3 429	- 3 429	0	0	- 3 429	0	0
SGS Sté Saint Germain Stat	PEINTURE NIV-1 PARKING	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	26/08/2014	37 853	0	0	0	37 853	- 20 241	- 3 785	0	- 24 026	17 612	13 827
SGS Sté Saint Germain Stat	AEI ENREGISTREUR ANALOGIQUE	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	02/10/2015	2 248	0	0	0	2 248	- 1 910	- 339	0	- 2 248	339	0
SGS Sté Saint Germain Stat	SCHEIDT MIGRATION BT13	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	28/01/2016	8 600	0	0	0	8 600	- 3 376	- 860	0	- 4 236	5 225	4 365
SGS Sté Saint Germain Stat	QPF MISE EN CONFORMITE PMR	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/08/2016	3 556	0	0	0	3 556	- 1 519	- 444	0	- 1 963	2 037	1 593
SGS Sté Saint Germain Stat	DRAGER RPLT DETECTEUR	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	14/12/2016	2 284	0	0	0	2 284	- 696	- 228	0	- 925	1 588	1 360
SGS Sté Saint Germain Stat	RSI RPLT 20 EXTINCTEURS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	18/09/2017	1 185	0	0	0	1 185	- 339	- 148	0	- 487	846	698
SGS Sté Saint Germain Stat	ALLIANCE TRAVAUX PMR	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	14/09/2017	10 130	0	0	0	10 130	- 1 551	- 675	0	- 2 227	8 579	7 903
SGS Sté Saint Germain Stat	CETELEC 95 TRAVAUX PMR	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	08/11/2017	12 200	0	0	0	12 200	- 1 746	- 813	0	- 2 560	10 454	9 640
SGS Sté Saint Germain Stat	OTIS RPLT COFFRET VARIAT FREQU	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	27/06/2018	8 986	0	0	0	8 986	- 576	- 381	0	- 956	8 410	8 030
SGS Sté Saint Germain Stat	FES LIGHTING LEDS	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	20/07/2018	750	0	0	0	750	- 362	- 250	0	- 612	388	138
SGS Sté Saint Germain Stat	OTIS CONFORMITE ASCENCEUR	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	15/10/2018	6 513	0	0	0	6 513	- 339	- 280	0	- 618	6 174	5 895
SGS Sté Saint Germain Stat	CETELEC95 Travaux pmr bdc 17-004721	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	25/09/2019	1 060	0	0	0	1 060	- 19	- 71	0	- 90	1 041	970

Société	Désignation	Nom Parking	Type de Bien	Début amort.	Invest. Cumulés 01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31/12	Amort. cumulés 01/01	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés 31/12	VNC 01/01	VNC 31/12
SGS Sté Saint Germain Stat	ALLIANCE 78004/S/2014/05378 Retenue peinture	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2019	10 816	0	0	0	10 816	- 1 082	- 1 082	0	- 2 163	9 734	8 653
SGS Sté Saint Germain Stat	OTIS Conformité PMR bdc 18-008975	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	26/04/2019	6 610	0	0	0	6 610	- 198	- 290	0	- 488	6 412	6 122
SGS Sté Saint Germain Stat	QPF Refacturation FUTURE ENERGY Leds	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	30/11/2019	76 157	0	0	0	76 157	- 820	- 9 520	0	- 10 339	75 337	65 817
SGS Sté Saint Germain Stat	QPF Couts capitalises 2019	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	31/12/2019	9 600	0	0	0	9 600	- 2	- 640	0	- 642	9 598	8 958
SGS Sté Saint Germain Stat	E2A Rplt camera bdc 19-016053	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	15/12/2019	592	0	0	0	592	- 5	- 118	0	- 124	587	468
SGS Sté Saint Germain Stat	QPF Refact FUTURE ENERGY Leds	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	01/01/2020	0	0	8 323	0	8 323	0	- 1 040	0	- 1 040	0	7 283
SGS Sté Saint Germain Stat	BUR VERITAS Travaux pmr bdc 18-011058	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	20/03/2020	0	0	550	0	550	0	- 29	0	- 29	0	521
SGS Sté Saint Germain Stat	DRAGER Centrale CO/NO bdc 19-016081	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	16/07/2020	0	0	11 676	0	11 676	0	- 357	0	- 357	0	11 319
SGS Sté Saint Germain Stat	AWI Relayage alarmes Dysfatel ventil bdc L20.1177	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	Biens de retour	08/06/2020	0	0	622	0	622	0	- 35	0	- 35	0	587
			TOTAL		**11 541 020**	**21 171**	**0**	**0**	**11 562 191**	**-5 341 256**	**- 327 247**	**0**	**-5 668 503**	**6 199 764**	**5 893 688**

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme Invest. Cumulés 01/01	Somme Invest. période	Somme Mouv. Internes	Somme Sorties brutes	Somme Invest. Cumulés 31/12	Somme Amort. cumulés 01/01	Somme Amort. Période	Somme Amort. Immos sorties	Somme Amort. Cumulés 31/12	Somme VNC 01/01	Somme VNC 31/12
QPF Q-Park France	**Biens de retour**	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	22 090	0	0	0	22 090	- 22 090	0	0	- 22 090	0	0
Total QPF Q-Park France			**22 090**	**0**	**0**	**0**	**22 090**	**- 22 090**	**0**	**0**	**- 22 090**	**0**	**0**
QPFS Q-Park France Services	**Biens de reprise**	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	2 095	0	0	0	2 095	- 2 095	0	0	- 2 095	0	0
Total QPFS Q-Park France Services			**2 095**	**0**	**0**	**0**	**2 095**	**- 2 095**	**0**	**0**	**- 2 095**	**0**	**0**
SGS Sté Saint Germain Stat	**Biens de retour**	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	11 462 801	21 171	- 0	0	11 483 973	-5 270 354	- 324 188	0	-5 594 542	6 192 447	5 889 431
	Biens de reprise	Saint Germain en Laye - Marché Neuf	54 033	0	0	0	54 033	- 46 716	- 3 059	0	- 49 776	7 317	4 258
Total SGS Sté Saint Germain Stat			**11 516 835**	**21 171**	**- 0**	**0**	**11 538 006**	**-5 317 071**	**- 327 247**	**0**	**-5 644 317**	**6 199 764**	**5 893 688**
Total général			**11 541 020**	**21 171**	**- 0**	**0**	**11 562 191**	**-5 341 256**	**- 327 247**	**0**	**-5 668 503**	**6 199 764**	**5 893 688**

Subvention d'équipement

	Subv. 31-12-19	Subv. Reçue s/Période	Subv. 31-12-20	Amort. cumulés	Amort. Période	Amort. Cumulés 31-12-20	VNC 31-12-19	VNC 31-12-20
Saint Germain en Laye - Marché Neuf	**-2 191 570**		**-2 191 570**	**808 188**	**62 628**	**870 815**	**-1 383 382**	**-1 320 755**

Amodiations

	Cessions au 31-12-19	Cessions 2020	Cessions au 31-12-20	CA au 31-12-19	en CA 2020	CA Cumulé 31-12-19	Reste à étaler 31-12-19	Reste à étaler 31-12-20
Saint Germain en Laye - Marché Neuf	**-1 755 800**		**-1 755 800**	**635 883**	**50 332**	**686 215**	**-1 119 917**	**-1 069 585**

Annexe G : Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park France

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance			
Clés de répartition			
Total des dépenses Supports Services Généraux		**A**	6 507 970
Total des dépenses Supports Services Opérationnels		**B**	1 424 335
Total des dépenses Supports informatiques		**C**	3 463 724
			11 396 030
Chiffres d'Affaires HT Groupe		**D**	89 199 685
Chiffres d'Affaires HT du contrat		**E**	735 626
Affectation des honoraires :			
- Supports Services Généraux		**A x (E / D)**	53 670,92
- Supports Services Opérationnels		**B x (E / D)**	11 746,42
- Dépenses et Supports informatiques		**C x (E / D)**	28 565,17

Annexe H : Modalité de calcul de la Mission de Direction et d'Assistance

Les nouvelles organisations centralisées des fonctions supports au sein de Q-Park France et de Q-Park Groupe ont entrainé des changements sur la répartition des Missions de Direction et d'Assistances (**MDA**) qui sont reportées dans les Comptes Rendus Financiers (**CRF**).

L'assistance exercée par QPF Services a été ainsi répartie en trois missions :

- **Les Services Supports Centraux** : Direction Générale, Financière, Ressources Humaines, Commerciale, Construction, Marketing, Juridique.
- **Les Services Supports Opérationnels Centralisés** : Exploitation, Achats, Gestion de la maintenance et du patrimoine.
- **Les Services Supports Informatiques Centralisés :** technologies de l'information et des communications.

Les montants des services sont déterminés sur la base des coûts réels ('livre ouvert') + 2% de marge (afin de couvrir les frais financiers et l'impôt sur les sociétés).

La répartition par contrat se fait en fonction du Chiffre d'Affaires (CA contrat concerné / CA total des sociétés du groupe).

Annexe I : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

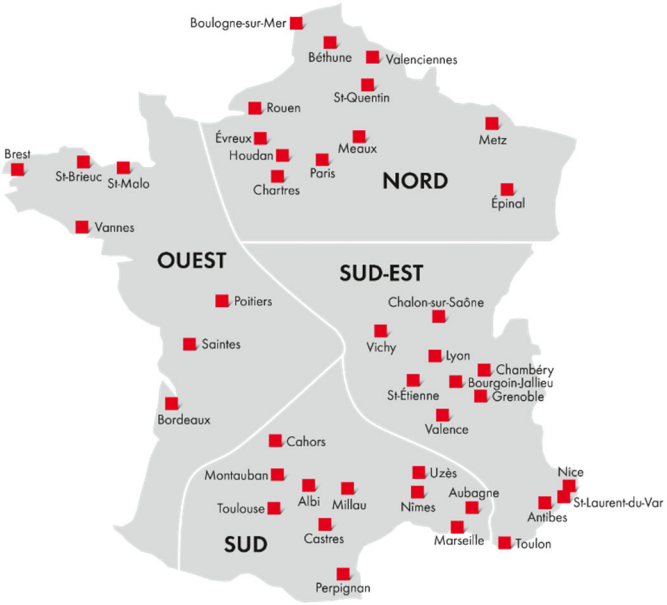
I Le Groupe Q-Park

Q-Park est une entreprise internationale spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux.

- Présence dans 7 pays européens
- 2nd acteur du marché européen
- 2 500 parkings
- 870 000 places de stationnement
- 670,5 M€ de CA en 2019
- Naissance du groupe en 1998
- 2300 collaborateurs

I Q-Park France

Implanté en France depuis 2002, Q-Park est une entreprise européenne spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, et également à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux. Challenger du marché du stationnement, Q-Park en France a pour objectif de développer son activité en assurant à ses clients une gestion et des services de qualité.



- Présence dans 70 villes
- 200 parkings
- 105 000 places de stationnement
- 131 M€ de CA en 2019
- 330 collaborateurs

Annexe J : La politique QSE de Q-Park

I Nouveautés digitales sur Q-Park Résa

I Migration vers un nouveau site internet : q-park.fr

Le changement du site internet vers une plateforme plus moderne, plus adaptée aux attentes des utilisateurs. Un nouveau design, de nouvelles fonctionnalités, une nouvelle ergonomie pour une navigation plus fluide et un accès plus simple aux informations pour les clients. Une nouvelle version également adaptée à tous les écrans pour une consultation plus confortable sur les différents appareils.
De nouveaux produits sont proposés, plus adaptés aux besoins du client : des produits flexibles : réservation de 24h qui s'active à l'entrée dans le parking.

I Généralisation de la lecture de plaque d'immatriculation en entrée

Q-Park continue son déploiement sur l'ensemble des sites en France, 32 sites actuellement bénéficient de cette technologie. Le système de Lecture Automatisé des Plaques d'Immatriculation (LAPI) permet d'entrer et de sortir d'un parking grâce à la lecture de la plaque minéralogique renseignée lors de la réservation. L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode.

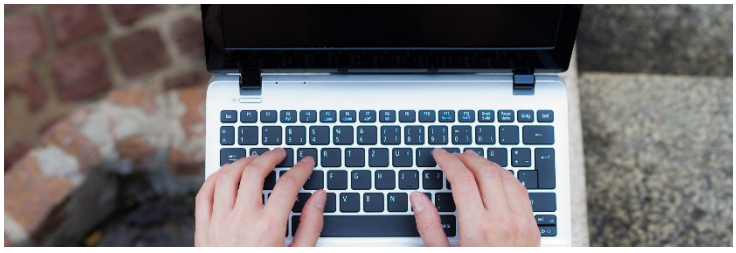
I Les services digitaux en développement constant

I Ouverture de la demande de droit sur voirie depuis septembre 2019

Cette fonctionnalité permet aux résidents et professionnels de souscrire en ligne à un droit de stationnement sur voirie dans les villes partenaires. Pour les automobilistes domiciliant ou travaillant dans l'une de ces villes, une demande de droit de stationnement doit être réalisée auprès de Q-Park afin de bénéficier des tarifs correspondant aux droits des usagers. Le paiement du stationnement ou des abonnements sur voirie peuvent être fait sur l'horodateur ou via les applications Flowbird (anciennement Whoosh) ou PayByPhone. Le montant fixé par chaque municipalité est variable selon la ville, la zone dans la ville et le statut des demandeurs (résident, professionnel...).

I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux

Une page, présentant un service ou des tarifs particuliers, est mise à disposition des clients du partenaire (salle de spectacle, théâtre, hôtel...). Le partenaire en échange présente les services de réservation en ligne de Q-Park Resa dans son parcours de réservation.



I Ouvertures de nouveaux parkings dans toute la France

A Chartres, le parking République a subi d'importants travaux de mise aux normes pour transformer le parking à usage privatif en établissement recevant du public (ERP type PS). Ce parking d'une capacité de 630 places était occupé exclusivement par les agents administratifs de la Préfecture en journée. Il est désormais ouvert au public 24h/24 et 7j/7 comme tous les autres parkings de la ville.

A Mérignac, le parking Le Forum a été mis en exploitation en octobre 2020, ce projet dans le centre-ville de Mérignac, en lien avec un centre commercial et des logements, vient renforcer notre présence sur la région bordelaise.

A Villeurbanne, le parking Central Parc compte 361 places. Ce parking est situé à proximité du parc de la Tête d'Or à Lyon, il répond aux besoins d'une opération immobilière privée qui intègre des commerces, une salle de sport et des équipements de loisirs ainsi qu'à la fréquentation du quartier (bureaux, centre de congrès...).

A Villeurbanne, le parking Léon Blum qui est le parc de stationnement de la Maison Médicale du même nom. Ce parking vient compléter l'offre de stationnement du parking Médipôle sur le secteur.

Travaux de parkings en cours

A Chambéry, malgré des restrictions sanitaires et les confinements en 2020, les 2 chantiers de construction des parkings **Cassine Gare** et **Ravet** se sont poursuivis en 2020. Ces parkings en élévation présentent des qualités architecturales, artistiques et environnementales fortes qui en font de véritables références pour Q-Park.
Pour le parking Cassine Gare, c'est un véritable Hub de Mobilité directement connecté à la gare routière et à la gare SNCF. Situé en entrée de ville, il capte les flux en amont et évite ainsi toute circulation dans l'hypercentre. En termes de développement durable, il s'agit d'un ouvrage exemplaire : construction en structure métallique avec 75% d'acier recyclé, ventilation naturelle, éclairage Led, places avec bornes de recharge électrique. Ce parc est également le premier parking en France à être équipé de 8 éoliennes sur le toit de l'ouvrage.

Annexe K : La presse en parle

Le Sévrien
Pays : FR
Périodicité : Mensuel

Date : Janvier 2020
Page de l'article : p.11

Vingt-six places pour 20 minutes gratuites en centre-ville.

Stationnement

Profitez de la gratuité !

Une demi-heure gratuite sur voirie, vingt-six places pour 20 minutes gratuites en centre-ville, une heure gratuite en parking le samedi matin. Voilà qui permet de faire ses courses en toute sérénité.

Une heure gratuite en parkings le samedi.

La municipalité a négocié avec le concessionnaire Q-Park une adaptation des tarifs des parkings Théâtre-Europe et Gallardon. Le samedi, tout stationnement de moins d'une heure est gratuit dans ces parkings. Rappelons qu'au-delà de la première heure, le paiement des 2e et 3e heures est fractionné par tranche de 10 minutes. Quand on stationne 1 h 10, on paye 1 h 10, et non plus 2 h comme auparavant.

Une demi-heure gratuite sur voirie tous les jours

Pour pouvoir bénéficier d'une 1/2 h gratuite, il est indispensable de s'inscrire auprès de Q-Park.

26 places pour 20 minutes gratuites en centre-ville

12 places d'arrêt-minute créées ce mois-ci s'ajoutent aux 14 déjà existantes en centre-ville. Vous pouvez y stationner 20 minutes gratuitement.

Inscription en ligne

Pour bénéficier des modalités de stationnement préférentielles réservées aux résidents et professionnels sévriens, l'inscription de votre véhicule s'effectue en ligne. Directement sur le site internet de Q-Park, qui propose une plateforme dédiée : https://www.q-park-resa.fr/ (rubrique «Stationner dans la rue»).

Q-Park
Parking Théâtre-Europe
9, avenue de l'Europe
Du lundi au vendredi de 15 h à 19 h
Le samedi de 8 h à 12 h
01 45 34 43 86
www.q-park-resa.fr

Tous droits réservés à l'éditeur

La Lettre Valloire
Pays : FR
Périodicité : Bimensuel

Date : 26 fevrier 2020
Page de l'article : p.12

Économie

Équipements

28 • Le parking République ouvert au public à Chartres en avril

À Chartres, le parking République – actuellement réservé aux agents des services de l'État et du Département – sera ouvert au public en avril prochain ; il comptera 577 places, dont 4 dotées de bornes de recharge électrique. Le montant du chantier s'élève à 3 M€.

La Ville a délégué la gestion du parking à la société Q-Park qui aura alors la charge de 2 641 places de stationnement de la ville qui ont généré 4,7 M€ de CA l'an passé.

Tous droits réservés à l'éditeur

La Lettre Valloire

Pays : FR
Périodicité : Bimensuel

Date : 11 mars 2020
Page de l'article : p.13

Économie

Équipements

28 • Q-Park exploitera le parking de la gare de Chartres

La société Q-Park, qui a déjà la charge de 2 641 places de stationnement à Chartres et va gérer prochainement le parking République *(cf. LV n°746)*, vient de remporter la délégation de service public pour le financement, la construction et l'exploitation du futur parking du pôle gare chartrain (1 200 places).

L'investissement total, qui sera assuré par Q-Park, est de 24,3 M€ ; la société versera une redevance annuelle de 28 700 € à la Ville, plus une redevance variable annuelle de 50 % des recettes comprises entre 1,85 et 2,1 M€ et 70 % des recettes au-delà de 2,1 M€.

Tous droits réservés à l'éditeur

VOSGES MATIN
Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 35564

Date : 08 juin 2020
Journaliste : J-C.P.

ÉPINAL Stationnement

Bientôt une heure gratuite au centre-ville

À partir du 1er juillet, les automobilistes qui stationneront leurs véhicules en centre-ville disposeront, non plus de 20 minutes gratuites comme c'est le cas aujourd'hui, mais d'une heure de stationnement gratuit (par jour).

Une mesure prise par la municipalité en accord avec la société Q-Park, délégataire en charge du stationnement, destinée à favoriser le retour des consommateurs vers les commerces de centre-ville, en souffrance depuis la crise sanitaire.

Ce dispositif dénommé « ticket course » qui facilite l'accès des clients aux commerces de centre-ville a aussi pour effet de favoriser la rotation des véhicules en stationnement.

Pour l'automobiliste stationné, les modalités d'obtention du ticket, dont la durée est désormais allongée de 40 minutes, demeurent identiques : il suffit de renseigner l'immatriculation de son véhicule soit à l'horodateur, soit sur une des deux applications mobiles Flowbird et PayByPhone.

À noter par ailleurs que le stationnement sur voirie à Épinal est gratuit entre 12 h et 14 h et de 19 h jusqu'au lendemain 8 h en semaine et toute la journée le dimanche.

J-C.P.

Avant de devoir payer son stationnement en centre-ville, l'automobiliste disposera, à partir du 1er juillet, d'une heure gratuite. Archives VM/E.TH.

Tous droits réservés à l'éditeur

VOSGES MATIN
Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 35564

Date : 03 juillet 2020

ÉPINAL Transports

Stationnement : c'est gratuit pendant une heure !

Certains l'avaient évidemment déjà remarqué : si la mise en place d'une heure de stationnement gratuite était prévue à partir du 1er juillet, le principe était déjà activé quelques jours auparavant.

Des stickers roses sur le haut des horodateurs du centre-ville le font officiellement savoir désormais : « ticket courses, profitez d'une heure gratuite ».

L'initiative revient à la municipalité qui, en accord avec le délégataire Q-Park, permet aux automobilistes de stationner leur véhicule gratuitement, une fois par jour, et pendant une heure au lieu de 20 minutes jusqu'à présent.

Une manière, pour la ville, d'inviter à soutenir les commerces de centre-ville tout en conservant une rotation des véhicules stationnés.

Il suffit, pour obtenir son ticket de suivre les modalités habituelles soit directement à l'horodateur, soit sur l'une des deux applications mobiles Flowbird et PayByPhone.

À noter que le stationnement sur voirie est également gratuit entre 12 h et 14 h et entre 19 h et 8 h en semaine et toute la journée le dimanche.

Depuis le 1er juillet, le stationnement est gratuit pendant une heure chaque jour. Photo VM/J-C. P.

Tous droits réservés à l'éditeur

Le journal du Grand Paris

Date : 09/07/2020
Heure : 15:31:43
Journaliste : Thomas Lapointe

www.lejournaldugrandparis.fr
Pays : France
Dynamisme : 4

Visualiser l'article

Lime et Q-Park testent ensemble la mobilité du dernier kilomètres dans Paris

Les opérateurs de micromobilité et de parkings, Lime et Q-Park, se sont associés pour lancer le service « parking + trottinette » à compter du 7 juillet. L'idée est de développer la mobilité propre du dernier kilomètre en proposant aux Franciliens et aux touristes de se garer aux portes de Paris et de poursuivre en trottinette leurs trajets dans la Capitale.

Le fournisseur de micromobilité Lime, leader dans la Capitale, et l'opérateur de parkings Q-Park ont annoncé le 7 juillet le lancement d'un service à Paris « qui permet aux Franciliens comme aux touristes de laisser leurs voitures aux portes de la ville et de parcourir le « dernier kilomètre » en trottinette », font valoir les deux entreprises.

La Capitale compte en 2020 18 000 trottinettes dont 7 700 Lime. © Jgp

Pour développer l'intermodalité des usagers au quotidien, la solution « parking + trottinette », offre aux personnes qui réservent leur place de parking et y garent leurs véhicules des trottinettes Lime dans la station à proximité de la sortie piétonne des parkings. « Tout au long de la journée, des trottinettes chargées seront mises à disposition », précise Lime.

Tous droits réservés à l'éditeur

Un pilote sur trois parkings

Ce service, en fonctionnement depuis le 7 juillet sera disponible dans un premier temps dans trois parkings Parisiens : Philharmonie (Porte de Pantin – 19 e arr.), Institut du Judo/Porte de Versailles (Porte de Chatillon – 14 e arr.), et Cardinet-Batignolles (Porte de Clichy – 17 e arr.). Ce dispositif « a vocation à se développer en région parisienne et dans toute la France », précise les deux partenaires.

Tous droits réservés à l'éditeur

Date : 21/09/2020
Heure : 19:07:15

intensite.net
Pays : France
Dynamisme : 21

Visualiser l'article

CHARTRES - 600 places payantes près de la gare

Il a ouvert le 14 septembre. Depuis une semaine, les Chartrains, qui souhaitent stationner près de la Préfecture, peuvent le faire au parking souterrain payant République qui a été réhabilité.

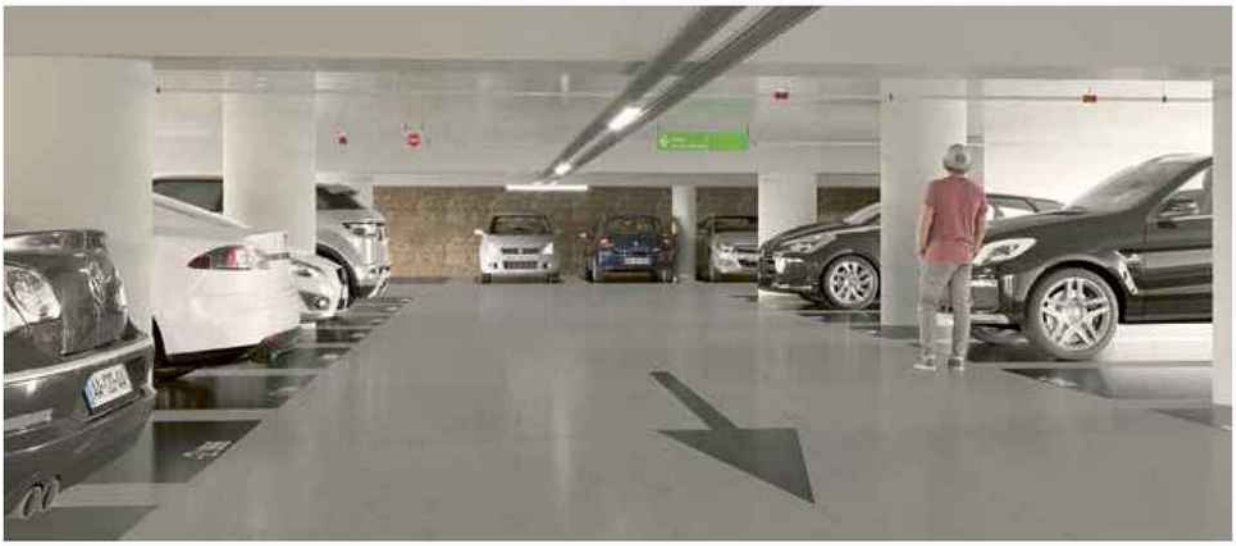
Sous-utilisé par le Conseil départemental, il a été reconverti par Q-Park. La structure remise aux normes dispose de 600 places voitures dont quatre places avec des bornes de recharge,vingt0 emplacements vélos et quinze places motos. Coût de la rénovation, trois millions d'euros soit 5 à 8 fois moins qu'une construction (reconversion : 5 000 €/place, construction : entre 25 000 € et 40 000 €/place).

Tous droits réservés à l'éditeur

CADRE DE VIE | STATIONNEMENT

Parking République
une reconversion inédite

Ouvert au public depuis le 14 septembre, le parking République offre 600 nouvelles places de stationnement symboles d'une volonté d'optimiser les ressources urbaines.



« *Le parking de la préfecture et du conseil départemental d'Eure-et-Loir bénéficiaient depuis longtemps d'un parking pour leurs collaborateurs et leurs visiteurs, très utile en semaine aux heures d'ouverture des administrations mais totalement vide le soir et le week-end. Décision a donc été prise de l'ouvrir au grand public et, pour cela, de d'adapter, de le valoriser* », expliquait en mars dernier Michèle Salvadoretti, directrice générale de la société Q-Park France Services, qui s'est vu confier la gestion du parking départemental.

Avec cette opération, qui épargne au Conseil départemental des frais de gestion surdimensionnés et permet à la Ville de réduire la capacité prévue du futur parc de, stationnement Pôle Gare, Q-Park France a pu montrer son savoir-faire en matière d'aménagements de stationnements. La société a conservé les structures existantes pour limiter les impacts environnementaux directs et indirects. Les nuisances liées à des travaux lourds de construction d'un nouvel ouvrage en centre-ville ont ainsi été évitées: bruits, poussières, rotations de camions de chantiers, etc. Une volonté de durabilité qui s'exprime aussi à travers le choix de matériaux respectueux de l'environnement, et la réduction de la consommation électrique de 30 % grâce à un éclairage LED...

Cette valorisation vertueuse d'un équipement existant propose en outre une offre de stationnement complémentaire à moindre coût. Au total, Q-Park France aura investi 3 millions d'euros dans ce projet, soit un coût de reconversion qui s'élève à 5000 € place. Pour la construction d'un parking neuf équivalent, comptez entre 25000 € et 40000 € place.

▶ Parking République, accès par la rue Danièle Casanova. Ouvert 24h/24 et 7 J/7. 600 places voitures dont 4 dotées de bornes de recharge électrique, 20 emplacements vélos et 15 places motos ; système de télégestion QCR pour des interventions et assistances à tout moment.

Tous droits réservés à l'éditeur

Le Télégramme
BREST
Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 203298

Date : 08 fevrier 2020

1,20 M€ de travaux dans les parkings brestois qui s'ouvrent à l'électrique

À Brest, 20 000 places de stationnement sont disponibles, dont 7 000 places payantes et parmi celles-ci 3 000 en parkings couverts. Ces derniers ont fait l'objet de 1,20 M€ de travaux en 2019.

Huit bornes de recharge gratuite pour véhicules électriques ont été installées : quatre aux Capucins, deux à Liberté et deux à Jean-Jaurès. Brest'Aim

« Les Capucins sont un succès et le parking du site organisé sur trois niveaux a suivi. Il représente, à lui seul, 25 % des entrées dans les parkings de la ville », indique Matthieu Colin, responsable de Q-Park pour l'ouest de la France. « Les tarifs sont les mêmes que dans les autres parkings, contrairement à une rumeur tenace. Il est même moins cher, puisqu'une tarification spécifique a été prévue. On peut y stationner trois heures pour le prix de deux heures, parce que les personnes qui fréquentent les Capucins restent souvent plus longtemps qu'ailleurs », ajoute Philippe Mathieu, directeur général de Brest'Aim.

Huit bornes de recharge gratuite

Dans le cadre des contrats de délégation de services publics avec la métropole brestoise, Q-Park a porté le programme de travaux de modernisation. En 2019, ce sont les parkings historiques du centre-ville qui ont bénéficié de travaux esthétiques, mais aussi techniques et sécuritaires pour un total de 1,30 M€.

Parmi les nouveautés, huit bornes de recharges gratuites pour véhicules électriques ont été installées dans trois des huit parkings couverts : quatre aux Capucins, deux à Liberté et deux à Jean-Jaurès. La ville compte aussi, depuis 2016, trois parkings de surface à barrière, à la gare, square Marc-Sangnier et près du Château, pour favoriser la rotation des places. Dans les parkings couverts, 40 % des places sont occupées par des clients à l'heure et 60 % par des abonnés.

Peinture et sécurité

D'importants travaux de peinture ont concerné le parking Liberté (30 000 m²), avec un nouveau marquage au sol, et le parking Jean-Jaurès. Des chantiers qui ont suscité des fermetures de niveaux de parking en fonction de l'avancement des travaux.

Des travaux de sécurité ont été menés à Jaurès, Liberté, Saint-Louis et Branda pour les systèmes de détection incendie, des portes coupe-feu à Jaurès, Liberté, Napoléon-III et Coat ar Gueven, le changement de système de péage à Napoléon-III, ailleurs des équipements d'interphone et vidéoprotection, la mise aux normes des ascenseurs. Les agents de Brest'aim ont aussi été formés aux nouveaux systèmes de sécurité incendie.

Les prochains investissements vont viser le traitement des fuites d'eau du réseau de Saint-Louis, la mise aux normes personne à mobilité réduite des escaliers de secours du parking Napoléon-III. Cette année verra aussi le lancement d'une étude d'analyse de sept parkings pour évaluer leur durée de vie et planifier les grosses réparations.

« Il n'y a pas de projet de nouveau parking qui coûterait des millions d'euros. Il faut entretenir l'existant et veiller à une cohérence entre les transports en commun et le stationnement », a déclaré Yohann Nédélec, vice-président de Brest métropole chargé des déplacements.

Tous droits réservés à l'éditeur

www.lechorepublicain.fr
Pays : France
Dynamisme : 26

Visualiser l'article

Le parking République, à Chartres, est désormais ouvert au public

Le nouveau Q-Park République, à Chartres, a accueilli ses premiers usagers. Une nouvelle offre de stationnement à proximité du centre-ville.

Prévue en avril, mais retardée à cause du confinement, l'ouverture du Q-Park République à Chartres, proche de la préfecture, a eu lieu le 14 septembre dernier.

Ce parking, jusqu'ici uniquement réservé aux agents de la cité administrative et du Département, « était vide le soir et les week-ends », explique Michèle Salvadoretti, directrice générale de Q-Park France, qui gère déjà quatre autres parkings souterrains à Chartres. Elle souligne :

« Pour faire face à des problèmes de saturation des parcs existants, il fallait voir comment mieux l'utiliser. »

Michèle Salvadoretti (Directrice générale de Q-Park France)

Q-Park France s'est donc attelé à transformer « un parc bureau en un parc adapté à l'accueil du public ».

Un projet "innovant et responsable"

Ce parking dispose aujourd'hui de **577 places** . Une partie reste réservée aux agents du lundi au vendredi. **Le week-end, l'intégralité du parking reste disponible au public.**

« C'est une première pour notre entreprise », précise Michèle Salvadoretti. « Nous créons habituellement des parkings ou effectuons de simples réhabilitations. »

Il est décrit comme « innovant et responsable » : Q-Park France a utilisé des éclairages LED et des matériaux « respectueux de l'environnement et de la santé », comme, par exemple, des peintures sans composé organique volatile. Des travaux concernant la réglementation incendie ont également été effectués, ainsi que la création d'une nouvelle circulation piétonne.

Q-Park France a investi 3 millions d'euros dans ce projet, soit 5.000 € par place contre 25.000 € à 40.000 € par place pour des parkings neufs.

Michèle Salvadoretti a décidé de présenter le projet du Q-Park République à l'European Parking Association (EPA), en 2021, à Bruxelles. Les European Parking Awards récompensent différents projets d'amélioration ou de création de parkings.

Élodie Pradel
elodie.pradel@centrefrance.com

Tous droits réservés à l'éditeur

www.greenunivers.com
Pays : France
Dynamisme : 4

Visualiser l'article

Eolie, la start-up qui prône l'autoconsommation éolienne

L'exploitant de parking Q-Park a choisi Eolie pour l'installation de 8 éoliennes à axe vertical sur le site de l'ancienne gare SNCF de Chambéry (Savoie), en passe d'être transformée en pôle multimodal. La jeune entreprise francilienne, qui annonce une centaine de turbines en exploitation en France, se positionne comme le spécialiste de l'éolien en autoconsommation, un marché qui peine à décoller . A plus long terme, Eolie se verrait bien participer à des projets en mer, notamment flottants.

Livraison au 2 e semestre

Les éoliennes d'Eolie côtoieront les voitures du futur parking aérien en construction à Chambéry sur l'ancienne gare SNCF. Les 8 éoliennes, présentant un rotor de 2 m 2 et une capacité de 500 watts chacune, seront installées au dernier niveau du bâtiment pour capter un maximum de vent. Leur production sera totalement absorbée par le site dont la demande d'électricité sera bien plus importante. Le système, mis en service au 2 ème semestre de l'année, sera donc en autoconsommation et ne prévoit aucun injection sur le réseau (sauf cas exceptionnels). Ce nouveau parking doit symboliser l'évolution des bâtiments vers un modèle plus vertueux, combinant autoproduction électrique et végétalisation.

Les éoliennes de technologie Darrieus à axe vertical, dont le coût oscille entre 4 500 et 6 500 € pour le modèle de 500 watts, sont vendues en kits selon le concept du « *plug & play* » avec toute l'électronique de puissance, élaborée en interne par Eolie. La société se présente d'ailleurs comme la seule française à détenir en interne tout le savoir-faire lié aux onduleurs. De fait, ces produits peuvent théoriquement être installés par le client seul, même s'il s'agit d'un particulier.

Objectif 8 kW dans 2 ans

Fondée en 2011 par Renaud Hesnard, incubée aux Arts et Métiers, la start-up a commencé à commercialiser ses premiers modèles en 2015. Depuis cette date, elle en a installé une centaine en France, notamment chez Engie ou encore sur le catamaran Sea Explorer. Forte de ses retours d'expérience, elle a élaboré un nouveau modèle d'une puissance unitaire de 2 kW. « Notre ambition est d'atteindre les 8 kW rapidement, d'ici 2 ans, car nous estimons que le seuil de la production décentralisée autour de 10 kW », indique le fondateur.

Tous droits réservés à l'éditeur

Visualiser l'article

L'entreprise a reçu à ces débuts le soutien de Bpifrance (prêt bonifié de 100 000€) et du Centre francilien de l'innovation (subvention 80 000 €) qui lui a permis de mettre sur pied son atelier de fabrication à Rueil-Malmaison. Elle compte 4 salariés et le capital est détenu à 100% par Renaud Hesnard. Ce dernier est actuellement en discussion avec d'éventuels partenaires industriels mais préfère pour l'instant rester discret. L'entreprise prospecte également les marchés nordiques jugés particulièrement propices en matière d'autoconsommation éolienne. A plus long terme, Eolie se verrait bien devenir fournisseur pour des parcs en mer flottants, à l'image de ce que souhaitait faire Nénuphar , elle aussi avec une éolienne à axe verticale, dont le projet a récemment été repris par Valeco .

Tous droits réservés à l'éditeur

Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 749258

Date : 13 mars 2020

La bonne nouvelle

Les places libres de parkings sont affichées

Désormais, les automobilistes sont informés du nombre de places disponibles dans les parkings de la ville. | PHOTO : OUEST-FRANCE

On les appelle des panneaux à jalonnement dynamique.

Quatre premiers, rues Jean-Monnet, Thiers et du Port, indiquent en temps réel les places disponibles dans les trois principaux parkings du centre-ville : port, République et Centre. Ils sont opérationnels depuis jeudi.

Il sera également possible d'y indiquer des interdictions de circulation temporaires, les déviations... Ces aménagements, câblage et interface compris, se montent à 330 000 €. Les délégataires, Effiparc Centre et Q-Park, participent chacun à hauteur de 30 000 €. Une deuxième phase d'installation, cette fois d'une dizaine de panneaux, pourrait être réalisée en fin d'année.

Tous droits réservés à l'éditeur

Annexe L : Engagement de la Direction en matière de QSE

Engagement de la Direction 2019 – 2022

(Extrait du manuel de management QSE version 10/2020)

« *Réinventer notre métier pour créer de la valeur ajoutée sur le marché du stationnement.*

Challengeur du marché, Q-Park France met toute son énergie pour réinventer son métier, bâtir une croissance durable et s'engager toujours plus auprès de ses donneurs d'ordre d'une part, et des utilisateurs finaux d'autre part.

Dans le cadre de cette démarche pour atteindre ce résultat, nous cherchons à créer de la valeur dans une optique socialement responsable. Ainsi :

- Nous créons de la valeur patrimoniale sur le marché en construisant des ouvrages d'exception et en déployant un service de stationnement de haut niveau, contribuant à l'amélioration de la qualité de vie en centre-ville ;
- Nous créons de la valeur d'usage, en proposant des services innovants qui facilitent la vie des consommateurs ;
- Nous créons de la valeur sociétale, en nous positionnant comme les partenaires de la mobilité urbaine.

Avec cette stratégie, Q-Park s'inscrit dans une dynamique fondamentale de croissance et de création de valeur. Notre ambition est de réinventer le métier du stationnement et l'inscrire dans la société actuelle ».

Pour assurer l'efficacité de cette stratégie et atteindre ses objectifs, Q-Park a pris l'engagement de mettre en œuvre et de déployer un système de management intégrant les exigences des référentiels ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

C'est avec l'implication et la contribution de tous les Q-Parkers que nous réaliserons ce projet.

Ce management renforcé sur la performance et notre anticipation des besoins à venir nous permettra de réussir sur la voie d'un développement durable et efficace.

La Direction Générale charge le Responsable QSE du pilotage de cette démarche.

Michèle Salvadoretti
Directeur Général
Issy les Moulineaux, le 11 février 2019

Annexe M : La politique QSE de Q-Park

Politique de management QSE

(Extrait du manuel de management QSE version 10/2020)

- Garantir la pérennité et le développement de Q-Park, en :
  - Satisfaisant nos clients par des prestations de qualité répondant à leurs besoins
  - Contribuant à l'amélioration des résultats économiques pour une performance financière pérenne
  - Satisfaisant nos collaborateurs par la création d'un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'épanouir
  - Poursuivant l'amélioration de nos offres en y intégrant les évolutions liées à la mobilité.
  - Harmonisant nos pratiques.

- Intégrer la dimension environnementale, en :
  - S'inscrivant dans une démarche ISO 14001 pour réduire nos impacts environnementaux
  - Définissant les règles de gestion des déchets visant à réduire et valoriser ceux-ci
  - Maîtrisant nos dispositifs de surveillance et de réglage de la qualité de l'air
  - Prévenant, traitant et analysant les accidents environnementaux à caractère exceptionnelle
  - Optimisant la performance énergétique de Q-Park par la mise en œuvre de nouvelles technologies aux fins de maîtriser nos consommations d'énergie
  - Assurant la veille règlementaire

- Suivre et accompagner les Q-Parkers, en :
  - Réalisant les entretiens d'évaluation du personnel chaque année
  - Réalisant les entretiens professionnels tous les 2 ans
  - Travaillant avec un système d'information commun
  - Connaissant, appliquant les procédures et en les développant
  - S'inscrivant dans la démarche d'un système de management intégré
  - Maîtrisant et en contribuant à l'évolution et au transfert des savoir-faire.

- Travailler à l'amélioration de la santé et de la sécurité des Q-Parkers en :
  - Promouvant la santé et la sécurité au travers d'une démarche préventive et participative avec le personnel, les intervenants extérieurs et les partenaires institutionnels
  - Veillant à ce que le document unique soit l'outil de gestion des risques sur le terrain en le connectant en permanence aux événements Sécurité et de Santé au travail
  - Développant et intégrant la culture sécurité par la sensibilisation et la formation
  - Gérant les habilitations et les plans de prévention
  - Appliquant la réglementation en vigueur et en réalisant l'état des lieux de la conformité réglementaire

- Surveiller et améliorer l'organisation mise en place :
  - Organisant régulièrement des audits et contrôles
  - Suivant et comparant les bonnes pratiques
  - Appliquant les principes de l'amélioration continue à l'organisation

- Assurer la sécurisation des informations en :
  - Répondant à la réglementation et aux attentes des clients en matière de Sécurité des informations
  - En prenant en compte la RGPD pour la protection des données

Annexe N : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

Les engagements QSE de Q-Park se concrétisent de la conception d'un parking jusqu'à son utilisation au quotidien

- Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :
  - Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
  - Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDS + détection)
  - Mise en place de jalonnement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
  - Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
  - Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
  - Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
  - Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
  - ...

- Lors de la mise en place des chantiers de construction, nous demandons que les entreprises intervenantes respectent la charte des chantiers propres ce qui permet :
  - De maitriser les risques de pollution éventuels liés au chantier
  - De suivre et de maitriser les consommations d'eau et d'énergie
  - De limiter les déchets et d'en maitriser la gestion.
  - De limiter l'impact sur l'environnement direct et les riverains en réduisant les nuisances sonores et visuelles

- Nous suivons également les aspects santé et sécurité en nommant des coordinateurs sécurité prévention de la santé (CSPS) chargé de suivre l'intégralité du chantier.

- Pour améliorer la mobilité ainsi limiter l'impact environnementale des usagers lors de leurs déplacements, nous optimisons sans cesse le jalonnement dynamique et le guidage vers nos parkings avec les dernières technologies innovantes.

- Tous nos sites sont équipés de matériels permettant d'assurer une télégestion à distance, garantissant ainsi la meilleure sécurité et qualité de service 24/7.

- Pour garantir notre conformité vis-à-vis de la réglementation et le meilleur niveau de sécurité possible, la maintenance de l'ensemble de nos sites est pilotée par une GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) et le suivi des dossiers intégré dans une GED (Gestion Electronique des Documents).

- Nous équipons nos sites de véhicules électriques, hybride pour limiter notre impact lors de nos déplacements intersites.

- Au quotidien, pour assurer la meilleure expérience de nos parkings :

Nos collaborateurs sont formés chaque année, en 2020. 1782,9 heures dédiées à la formation dont 1232,5 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

- Nous avons uniformisé nos process au travers de « book métiers » et nous formons tous nos collaborateurs à leur application pour apporter la meilleure réponse aux usagers et garantir le meilleur niveau de sécurité face aux situations d'urgences.
- Nous utilisons du matériel de nettoyage performant et écologique permettant de limiter l'utilisation de produits chimiques et économique en eau.
- Les produits de nettoyage que nous utilisons sont éco labellisés avec un effet limité sur l'environnement.
- Des capteurs de passage déclenchent l'allumage automatique des lumières permettant ainsi de garantir une sécurité optimale des utilisateurs et des collaborateurs et de diminuer les consommations d'énergie, limitant ainsi l'impact sur l'environnement.
- Nous réalisons des centaines d'audits sur l'ensemble de nos sites, audits de nettoyage, audits matériels, audits techniques de conformité, audits qualité de service, ...
- Nous suivons la satisfaction de nos clients par la réalisation d'enquêtes sur tous nos parkings.
- Nous intégrons la culture et le patrimoine dans nos parkings avec l'insertion d'œuvre d'art, la préservation des découvertes archéologiques ou bien encore le mécénat.
- Nous créons des partenariats locaux gagnant-gagnant avec les entreprises de proximités.
- Nous sommes disponibles 24/7 (présentiel, interphonie et vidéo) pour répondre aux attentes des usagers.

Annexe O : Attestations d'assurances

Allianz Global Corporate & Specialty SE

Attestation d'Assurance

Nous, soussignés, ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALTY SE, dont la succursale en France est située au 1 Cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris La Défense Cedex, certifions par la présente que la Société :

Q PARK Holding France SAS
ZAC GARIBALDI (ILOT D)
1 rue Jacques Henri Lartigue
92130 ISSY LES MOULINEAUX

agissant tant pour son compte que pour celui de ses filiales, est assurée auprès de notre Compagnie par un contrat d'assurance de Dommages portant le n° FRP00134720, valable pour la période du 01/07/2020 au 30/06/2021.

Ce contrat prévoit notamment les garanties suivantes :

- Incendie, Foudre, Explosions
- Fumées
- Chutes d'appareils de navigation aérienne, Franchissement du mur du son
- Choc d'un véhicule Terrestre
- Dégâts des eaux
- Emeutes, Mouvements populaires, Actes de vandalisme et de malveillance
- Attentats en France (y compris actes de terrorisme et de sabotage)
- Tempêtes, Ouragans, Cyclones et Grêle
- Catastrophes naturelles en France (conformément à la Loi n° 82.600 du 13.07.1982)

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne peut en aucun cas engager l'Assureur au-delà des conditions du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris la Défense, le 11/09/2020

P/LA COMPAGNIE

Allianz
Allianz Global Corporate & Specialty SE
Succursale en France
1 Cours Michelet
CS 30051
92076 Paris La Défense
487 424 608 RCS Nanterre

Signé par: Théophile Guillaume
E-mail: guillaume.theophile@allianz.com
Heure de signature: 11-09-2020 10:55:45
Adresse IP: 109.68.57.29

ATTESTATION D'ASSURANCE

RESPONSABILITE CIVILE

Nous, soussignés la société **Zurich Insurance Plc**, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française située 112 avenue de Wagram, 75808 PARIS Cedex 17, attestons par la présente que la société :

Q PARK FRANCE HOLDING
1 rue Jacques Henri Lartigue
92130 ISSY LES MOULINEAUX

agissant tant pour son compte que pour celui de ses filiales

a souscrit auprès de notre Compagnie un contrat d'assurance responsabilité civile n° 07401395, pour la période du 01/07/2020 – 0h00 au 01/07/2021 - 0h00.

Ce contrat d'assurance garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages causés aux tiers au cours ou à l'occasion de l'exercice des activités déclarées au contrat :

- Gestion, exploitation, entretien et maintenance, contrôle d'installations ou parcs destinés au stationnement de véhicules,
- Concessionnaire, maître d'ouvrage délégué, travaux réalisés en sa qualité de maître d'ouvrage pour son propre compte, concepteur et accessoirement promoteur immobilier.

à concurrence des montants de garantie suivants :

GARANTIES	Montant de la garantie (par sinistre et par année d'assurance)
1. RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION	
• **TOUS DOMMAGES CORPORELS, MATERIELS ET IMMATERIELS CONFONDUS :**	**2.000.000 EUR**
DONT :	
- FAUTE INEXCUSABLE	**2.000.000 EUR**
- TOUS DOMMAGES RESULTANT DE LA POLLUTION ACCIDENTELLE	**1.000.000 EUR**
- DOMMAGES MATERIELS ET IMMATERIELS CONSECUTIFS (PAR SINISTRE)	**1.000.000 EUR**
DONT :	
- DOMMAGES IMMATERIELS NON CONSECUTIFS (PAR SINISTRE)	**1.000.000 EUR**
2. RESPONSABILITE CIVILE APRES LIVRAISON	
• **TOUS DOMMAGES CORPORELS, MATERIELS ET IMMATERIELS CONFONDUS :**	**1.000.000 EUR**
DONT :	
- DOMMAGES IMMATERIELS NON CONSECUTIFS (PAR SINISTRE)	**1.000.000 EUR**
3. RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE	**3.000.000 EUR**
DONT :	
• **Tous Dommages Corporels, Matériels et Immatériels confondus**	**3.000.000 EUR**
- Avoisinants / Existants	**1.000.000 EUR**
-Activité de gestion immobilière	**1.500.000 EUR**

Il est précisé que les frais, honoraires et dépens d'expertise et de défense sont compris dans les montants de garantie mentionnés ci-dessus.

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit sous réserve du paiement de la prime. Elle ne saurait engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat d'assurance auquel il convient de toujours se référer.

Fait à Paris, le 9 septembre 2020
Pour la Compagnie

ZURICH INSURANCE PLC
484 373 295 RCS Paris
112, avenue de Wagram
75808 Paris cedex 17

Florence Tondu Mélique

Confidential \ Non Personal Data

Annexe P : Rapports des bureaux de contrôle

Bureau Veritas Exploitation SAS
NANTERRE
Immeuble Le GAIA
333 avenue Georges Clémenceau
92000 NANTERRE France
Téléphone : 01 47 52 02 00
Mail : mustapha.idelmaalem@bureauveritas.com

A l'attention de MR BOUVET JEAN-PIERRE
1 RUE JACQUES HENRI LARTIGUE

Rapport mis à disposition sur le site BVLink
https://bvlink.bureauveritas.com/

Rapport de vérification électricité visite périodique

Intervention du 11/02/2020 (0.5 jour)

Coordonnées du site : IDF_SGL_MAN
Nom du site : PARC MARCHE NEUF
Latitude : 2.0887
Longitude : 48.8979

Lieu d'intervention : CODE PARC 78004
1 PLACE DU MARCHE NEUF
78100 SAINT GERMAIN EN LAYE

Numéro d'affaire : 1688205
Référence du rapport : 1688205/154.10.1.P
Rédigé le : 12/02/2020
Par : Mustapha IDELMAALEM
Ce document a été validé par son auteur

Activité de l'établissement : Parc de stationnement

Date de la précédente vérification : 08/03/2019

Accréditation Cofrac n° 3-1335,inspection
Liste des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr

Sommaire

Préambule....3
Rappel des obligations de l'employeur....3
Actions à mener....3

Liste récapitulative des observations issues de la vérification....4
Q PARK (ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF / 1 PLACE DU MARCHE NEUF / 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE)....4

Informations générales....9
Rapport des précédentes vérifications....9
Personne chargée de la surveillance de l'installation....9
Installations vérifiées....9
Eléments de l'installation non vérifiés....9
Modifications apportées aux installations....12

Vérification relative à la protection des travailleurs....13
Information documentaire....13
Textes de référence....13
Modalité de vérification....13
Registre de sécurité....13
Condition de mise hors tension....14

Résultats des mesures et essais....15
Conditions de mesure....15
Abréviation, sigles et repères utilisés dans les tableaux de mesure....15
Appareils de mesure utilisés....16
Prises de terre....16

Avis sur articles....17

Synoptique de l'installation éléctrique Haute Tension....23

Synoptique de l'installation électrique Basse Tension....24

Copyright BUREAU VERITAS

Préambule

Bureau Veritas a le plaisir de vous remettre le rapport de vérification de vos installations électriques telles que décrites ci-après.

Ce rapport mentionne les constatations effectuées par le vérificateur, à l'aide des moyens mis à sa disposition ; il localise les points pour lesquels les installations s'écartent des prescriptions réglementaires et propose des modifications à effectuer pour y remédier.

Rappel des obligations de l'employeur

L'employeur doit désigner une personne compétente connaissant bien les installations pour accompagner l'intervenant Bureau Veritas pour lui présenter l'ensemble de l'installation et les locaux à risques particuliers. L'employeur conserve la direction et la responsabilité des installations, des équipements et des appareils sur lesquels Bureau Veritas est appelé à intervenir.

Les informations établies sous la responsabilité de l'employeur, exigées par la réglementation et mentionnées dans le rapport, doivent être fournies afin d'assurer le bon déroulement des vérifications.

L'employeur doit :

- garantir la réalisation complète de la vérification en toute sécurité ;

- mettre en œuvre les procédures amenant le vérificateur à pouvoir effectuer ou à faire effectuer les mises hors tension de l'installation de manière à procéder aux essais de mesurage ;

- donner les moyens d'accès à tous les récepteurs sans risque éventuel de chute.

Lorsque la totalité ou une partie d'installation n'a pas pu être vérifiée (impossibilité de coupure, absence des agents du distributeur au rendez-vous demandé, absence de documents,...) le vérificateur en précise la raison dans le rapport. Notamment l'exécution de certaines vérifications sur les installations du domaine de la haute tension nécessite la mise hors tension de l'installation sous la responsabilité de l'employeur.

Un complément de vérification pourra, alors être effectué à la demande de l'employeur au titre d'une mission complémentaire.

Actions à mener

Le cas échéant l'employeur doit remédier aux écarts constatés lors de la vérification et mentionnés dans le présent rapport.

L'employeur doit tenir à jour **un registre de sécurité par établissement**, y consigner sa propre conclusion à partir des résultats des vérifications et y annexer le présent rapport.

Ces documents sont à tenir à disposition des utilisateurs, des autorités et de l'organisme de contrôle.

Pour faciliter la prise de connaissance du rapport et vous orienter sur les informations essentielles nécessaires à la prise de décision, Bureau Veritas affiche en première page du rapport un pictogramme synthétisant le résultat de la vérification.
La définition de cette symbolique est précisée dans le tableau joint.

Pictogrammes / Critères			
✓ Sans observation	✓	✓	✗
✓ 100% des coupures réalisées ✓ 100 % des points vérifiés ✓ 100 % des locaux vérifiés	✓	✗	✗ ou ✓

Le pictogramme est une aide appréciable à la consultation mais ne peut se substituer à une lecture attentive et détaillée du rapport afin de vérifier la cohérence des informations relevées et prendre connaissance des écarts émis.

Liste récapitulative des observations issues de la vérification

Périmètre vérifié dans le rapport | PARC MARCHE NEUF

Q PARK (ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF / 1 PLACE DU MARCHE NEUF / 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE)

Installations Haute Tension

Notre vérification n'a fait l'objet d'aucune observation.

Installations Basse et Très Basse Tension

NIVEAU - 1

↳ LOCAUX PEAGISTE

↳ **LOCAL TECHNIQUE DERRIERE BAIES**

Point vérifié	*N°*	*Observation(s)*
Onduleur Secour		
Sources basse et tres basse tension	**1**	**Préciser le régime de neutre établi au secondaire**

Code Obs. : *AB/010416/154731/0*

Date de 1ère signalement : *31/03/2016*

Art. Réf. : *CDT R.4215-3 NF C 15-100 Art.411.3*

Vous pouvez souscrire à l'option Data View

Aucune image disponible

NIVEAU - 1

↳ LOCAUX PEAGISTE

↳ **LOCAL PEAGISTE**

Point vérifié	*N°*	*Observation(s)*
Locaux et recepteurs electriques	**2**	**Fixer le convecteur.**

Code Obs. : *MI/110220/120355/0*

Date de 1ère signalement : *11/02/2020* NOUVEAU

Art. Réf. : *CDT R.4215-11 NF C 15-100 Art.530*

NIVEAU - 1

↳ **LOCAL GROUPE ELECTROGENE**

Point vérifié	*N°*	*Observation(s)*
Locaux et recepteurs electriques	**3**	**Reposer la protection sur les aération du local.**

Code Obs. : *RL/170513/092109/1*

Date de 1ère signalement : *17/05/2013*

Art. Réf. : *CDT R.4215-11 NF C 15-100 Art.512-522*

Liste récapitulative des observations issues de la vérification

Point vérifié	N°	Observation(s)
Eclairage de sécurité		
Recepteurs / points lumineux / prises de courant	**4**	**Remettre en état de fonctionnement l'éclairage de sécurité.**

Code Obs. : *MI/110220/114242/0*
Date de 1ère signalement : *11/02/2020* NOUVEAU
Art. Réf. : *CDT R.4226-13 Arrêté A.14/12/2011 art 11*

Groupe électrogène 200KVA		
Sources basse et tres basse tension	**5**	**Préciser le régime de neutre établi au secondaire du groupe électrogène**

Code Obs. : *AB/010416/154634/0*
Date de 1ère signalement : *31/03/2016*
Art. Réf. : *CDT R.4215-3 NF C 15-100 Art.411.3*

NIVEAU - 1

↳ LOCAL HT/BT

Point vérifié	N°	Observation(s)
Locaux et recepteurs electriques	**6**	**Remettre en état de fonctionnement l'éclairage de sécurité**

Code Obs. : *RL/110315/094309/0*
Date de 1ère signalement : *11/03/2015*
Art. Réf. : *CDT R.4226-13 Arrêté A.14/12/2011 art 11*

NIVEAU - 1

↳ LAVAGE AUTO

Point vérifié	N°	Observation(s)
Prise de courant		
Recepteurs / points lumineux / prises de courant	**7**	**Reposer le capot de protection sur les prises de courant.**

Code Obs. : *KR/080317/110231/0*
Date de 1ère signalement : *08/03/2017*
Art. Réf. : *CDT R.4215-11 NF C 15-100 Art.512-522*

NIVEAU -1

↳ LOCAL TGBT

Point vérifié	N°	Observation(s)
TGBT : DEPART FETES		
Dispositifs bt	**8**	**Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : *JK/080319/124746/10*
Date de 1ère signalement : *08/03/2019*
Art. Réf. : *CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533*

TGBT : DEPART FETES		
Dispositifs bt	**9**	**Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : *JK/080319/124746/8*
Date de 1ère signalement : *08/03/2019*
Art. Réf. : *CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533*

Copyright BUREAU VERITAS

Liste récapitulative des observations issues de la vérification

Point vérifié	N°	Observation(s)

TGBT : DEPART FETES

Dispositifs bt **10** **Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : JK/080319/124746/9
Date de 1ère signalement : 08/03/2019
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

TGBT : ECLAIRAGE 2/3 N-3

Dispositifs bt **11** **Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : JK/080319/124746/1
Date de 1ère signalement : 08/03/2019
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

TGBT : ECLAIRAGE 2/3 N-4

Dispositifs bt **12** **Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : JK/080319/124746/2
Date de 1ère signalement : 08/03/2019
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

TGBT : ECLAIRAGE 2/3 N-5

Dispositifs bt **13** **Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : JK/080319/124746/3
Date de 1ère signalement : 08/03/2019
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

TGBT : GENERAL TGBT

Dispositifs bt **14** **Calibrer à 444 A le dispositif de protection contre les surintensités du circuit**

Code Obs. : JK/080319/123453/1
Date de 1ère signalement : 08/03/2019
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

TGBT : GENERAL TGBT

Dispositifs bt **15** **Calibrer à 422 A le disjoncteur générale basse tension.**

Code Obs. : ML/280910/154946/10
Date de 1ère signalement : 09/08/2010
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

TGBT : LT 32A

Dispositifs bt **16** **Identifier ce départ comme étant libre.**

Code Obs. : MI/110220/110455/0
Date de 1ère signalement : 11/02/2020 NOUVEAU
Art. Réf. : CDT R.4215-10 NF C 15-100 Art.514.1

TGBT : LT 32A

Dispositifs bt **17** **Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : JK/080319/124746/7
Date de 1ère signalement : 08/03/2019
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

Copyright BUREAU VERITAS

Liste récapitulative des observations issues de la vérification

Point vérifié	N°	Observation(s)

TGBT : Radar 3

Dispositifs bt — **18** — **Identifier ce départ comme étant libre.**

Code Obs. : MI/110220/105438/0
Date de 1ère signalement : 11/02/2020 NOUVEAU
Art. Réf. : CDT R.4215-10 NF C 15-100 Art.514.1

TGBT : Radar 3

Dispositifs bt — **19** — **Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : MI/120220/143935/0
Date de 1ère signalement : 11/02/2020 NOUVEAU
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

TGBT : Radar 4

Dispositifs bt — **20** — **Identifier ce départ comme étant libre.**

Code Obs. : MI/110220/105542/0
Date de 1ère signalement : 11/02/2020 NOUVEAU
Art. Réf. : CDT R.4215-10 NF C 15-100 Art.514.1

TGBT : Radar 4

Dispositifs bt — **21** — **Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : MI/120220/143958/0
Date de 1ère signalement : 11/02/2020 NOUVEAU
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

TGBT : Radar 5

Dispositifs bt — **22** — **Identifier ce départ comme étant libre.**

Code Obs. : MI/110220/105603/0
Date de 1ère signalement : 11/02/2020 NOUVEAU
Art. Réf. : CDT R.4215-10 NF C 15-100 Art.514.1

TGBT : Radar 5

Dispositifs bt — **23** — **Remplacer le dispositif de protection par un modèle assurant le pouvoir de coupure.**

Code Obs. : MI/120220/144033/0
Date de 1ère signalement : 11/02/2020 NOUVEAU
Art. Réf. : CDT R.4215-6 NF C 15-100 Art.430-533

TABLEAU SECU

Coffrets et armoires electriques — **24** — **Isoler les extrémités des conducteurs inutilisés restés sous tension derrière les borniers.**

Code Obs. : KR/080317/104936/0
Date de 1ère signalement : 08/03/2017
Art. Réf. : CDT R.4215-3 NF C 15-100 Art.410

TGBT

Coffrets et armoires electriques — **25** — **Identifier le départ au plastron 10.**

Code Obs. : MI/110220/112851/0
Date de 1ère signalement : 11/02/2020 NOUVEAU
Art. Réf. : CDT R.4215-10 NF C 15-100 Art.514.1

NIVEAU - 2

↳ **PARC DE STATIONNEMENT**

Copyright BUREAU VERITAS

Point vérifié	*N°*	*Observation(s)*
Locaux et recepteurs electriques	**26**	**Remettre en état de fonctionnement l'éclairage de sécurité du haut côté sortie arcade.**

Code Obs. : *MI/120220/143746/0*

Date de 1ère signalement : *11/02/2020* **NOUVEAU**

Art. Réf. : *CDT R.4226-13 Arrêté A.14/12/2011 art 11*

PARKING ET CIRCULATIONS

Point vérifié	*N°*	*Observation(s)*
Evacuation		
Eclairage de securite : caracteristiques	**27**	**Inverser la polarité de mise à l'état de repos des blocs autonomes d'éclairage de sécurité sur le dispositif de télécommande.**

Code Obs. : *KR/080317/122146/0*

Date de 1ère signalement : *08/03/2017*

Art. Réf. : *CDT R.4226-13 Arrêté A.14/12/2011 art 11*

Nota : Les différentes préconisations formulées ci-dessus permettent de répondre aux exigences du(des) texte(s) de référence. Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que ces préconisations n'intègrent pas les conditions d'exploitation. Il appartient donc au chef d'établissement d'établir la pertinence de la solution proposée vis-à-vis des contraintes d'exploitation.

Copyright BUREAU VERITAS

Informations générales

Rapport des précédentes vérifications

Rapport de la précédente vérification périodique	: Présenté
Ref ou N° du rapport	: 1688205/154.9.1.P
Rapport de la précédente vérification initiale ou de la précédente première vérification périodique menée comme une initiale	: Non Présenté
Rapport détaillé(dit quadriennal)datant de moins de quatre ans	: Présenté
Ref ou N° du rapport	: 1688205/154.7.1.R

Les rapports de vérification initiale ou quadriennale ainsi que les rapports périodiques antérieurs sont nécessaires à la réalisation des vérifications périodiques, ils sont à fournir par le chef d'établissement tel que défini dans l'arrêté du 26/12/2011. Si l'un de ces rapports est absent, l'étendue de notre vérification sera limitée et peut conduire à des conclusions erronées. Bureau Veritas est à la disposition du chef d'établissement afin d'établir ou compléter ces documents dans le cadre de mission complémentaire.

Personne chargée de la surveillance de l'installation

M. BARBOT, ADJOINT AU RCP

Installations vérifiées

Installations vérifiées : Ensemble des installations accessibles et présentées

Nota : Conformément à l'arrêté du 26/12/2011, le chef d'établissement doit préalablement, à toute intervention ultérieure, faire procéder à la vérification de la mise à la terre des appareils d'éclairages fixes qui n'ont pas fait l'objet de la présente vérification.

Origine de l'installation vérifiée : Poste de livraison transformation

Nota : Toute éventuelle inexactitude ou omission constatée dans le rapport (désignation, caractéristiques techniques, etc) doit être signalée à BUREAU VERITAS.

Eléments de l'installation non vérifiés

Q PARK>ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF > 1 PLACE DU MARCHE NEUF > 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE

NIVEAU - 5 > ESCALIER AVEC ASCENSEUR

RÉCEPTEURS : ***Hublots***

Matière isolante

NIVEAU - 5 > ESCALIER PEAGISTE

Hors de portée (>3m)

NIVEAU - 1 > TOILETTES (PUBLIC)

RÉCEPTEURS : ***Spot TBT***

pas d'accès transformateur

NIVEAU - 5 > ESCALIER PEAGISTE

RÉCEPTEURS : ***Hublots fluos***

Matière isolante

NIVEAU - 1 > TOILETTES (PRIVE)

RÉCEPTEURS : ***Spot TBT***

pas d'accès transfo

NIVEAU - 2 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampes depuis -3***

Masse inaccessible

NIVEAU - 2 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampes vers -3***

Masse inaccessible

NIVEAU - 1 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampe depuis N-2***

Masse inaccessible

NIVEAU - 1 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampe vers N - 2***

Masse inaccessible

NIVEAU - 1 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluo zone lavage***

Masse inaccessible

NIVEAU - 1 > LAVAGE AUTO

RÉCEPTEURS : ***Point lumineux***

Masse innacessible

NIVEAU - 1 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampe sortie***

Masse inaccessibles

NIVEAU - 1 > LOCAL NETTOYAGE

Matière isolante

NIVEAU - 1 > PARC DE STATIONNEMENT

Copyright BUREAU VERITAS

RÉCEPTEURS : ***Spots encastrés rampe sortie***

Masse inaccessibles

NIVEAU - 4 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampes depuis -5***

Masse inaccessible

NIVEAU - 4 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampes vers -5***

Masse inaccessible

NIVEAU - 1 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Spots encastrées rampe entrée***

Masse inaccessible

NIVEAU - 1 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampe entrée***

Masse inaccessible

NIVEAU - 3 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampes depuis -4***

Masse inaccessible

NIVEAU - 1 > LOCAL GROUPE ELECTROGENE

RÉCEPTEURS : ***Fluo étanches***

Masse innacessible

NIVEAU - 3 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampes vers -4***

Masse inaccessible

NIVEAU - 5 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampes vers***

Masse inaccessible

NIVEAU - 5 > PARC DE STATIONNEMENT

RÉCEPTEURS : ***Fluos rampes depuis***

Masse inaccessible

NIVEAU - 1 > LOCAUX PEAGISTE

CPI : ***TGS***

coupure non autorisé

NIVEAU 1 > POSTE HT/BT

PRISES DE TERRE : ***Terre des masses HT***

Non vérifié : impossibilité de planter les piquets de références

NIVEAU - 1 > NIVEAU - 1 > CIRCULATION TDS-P

PRISES DE TERRE : ***Terre des masses BT***

Non vérifié : impossibilité de planter les piquets de références

NIVEAU - 1 > LOCAUX PEAGISTE > CIRCULATION TDP

PRISES DE TERRE : ***Terre des masses BT***

Copyright BUREAU VERITAS

Non vérifié : impossibilité de planter les piquets de références

NIVEAU - 1 > LOCAL HT/BT

PRISES DE TERRE : ***Terre des masses HT/BT***

Non vérifié : impossibilité de planter les piquets de références

Modifications apportées aux installations

Aucune modification signalée

Copyright BUREAU VERITAS

Information documentaire

Documents		Avis
Dossier Technique		
1- Plans des locaux (listes des Influences externes, zonage**)		Non Présenté
2 - Plan de masse à l'échelle des installations avec implantation des prises de terre et des canalisations électriques enterrées		Sans objet
3 - Cahier des prescriptions techniques ayant permis la réalisation des installations		Sans objet
4 - Schémas unifilaires des installations électriques (tableaux électriques)		Incomplet
5 - Carnets de câbles		Sans objet
6 - Notes de calcul pour le dimensionnement des canalisations et des dispositifs de protection		Sans objet
8 - Déclaration CE de conformité et notice d'instruction des matériels dans les zones ATEX		Sans objet
9- Effectif maximal des différents locaux, dont la connaissance est nécessaire pour l'éclairage de sécurité		Non Présenté
10 - Copie des attestations de conformité en application du décret n° 72-1120 du 14/12/72 (CONSUEL)		Sans objet
DRPE		
Document DRPE	Référence :	Non Présenté
ERP : Rapport de vérification réglementaire après travaux (RVRAT) des installations électriques		
Document RVRAT	Référence :	Sans Objet

**Si un DRPE existe s'y reporter,

Textes de référence

"CODE DU TRAVAIL Articles R.4215-3 à R.4215-17, R.4226-5 à R.4226-13 et leurs arrêtés pris pour application, normes applicables"

Q PARK
Arrêtés :
- Appareils amovibles
- Eclairage de sécurité

Normes :
- NF C 15-100
- NF C 13-100 (2001)

Modalité de vérification

Nous avons été accompagnés partiellement par
M. HAMIDOU, AGENT
A l'issue de notre vérification, nous avons fait part de nos observations à :
M. BARBOT, ADJOINT AU RCP

Registre de sécurité

Visé à l'issue de la vérification

Copyright BUREAU VERITAS

Condition de mise hors tension

En Haute Tension :
En l'absence d'accompagnement qualifié et autorisé pour réaliser les procédures de mise hors tension des installations en haute tension, nous n'avons pas pu vérifier l'état interne de l'appareillage des matériels HT et des dispositifs de verrouillage associés.

Nous sommes à votre disposition pour définir, selon les termes du contrat, les modalités d'un complément de vérification qui pourra être effectué, par exemple, à l'occasion des interventions de maintenance et en présence de personnel qualifié et autorisé.

En Basse Tension :
Du fait des impératifs d'exploitation du client, celui-ci ne nous a pas permis d'effectuer la mise hors tension des installations en basse tension. De ce fait, les dispositifs différentiels résiduels n'ont pas pu être testés.
Nous vous rappelons que ces vérifications visant à assurer la sécurité des personnes sont obligatoires. Nous sommes à votre disposition pour définir, selon les termes du contrat, les modalités d'un complément de vérification.

Copyright BUREAU VERITAS

Conditions de mesure

MESURES D'ISOLEMENT
Les mesures d'isolement par rapport à la terre sont effectuées sous 500 V continu sur les canalisations en aval des DDR défectueux ou sur les canalisations pour lesquelles il a été constaté une absence de DDR nécessaire pour la protection des personnes (contacts indirects), sur les matériels amovibles hors tension, ou sur les récepteurs dont la liaison à la terre a été jugée défectueuse. La valeur est considérée comme satisfaisante si elle est supérieure à 0,5 M.ohms.

VERIFICATION DE LA CONTINUITE DES CONDUCTEURS DE PROTECTIONS ET DES LIAISONS EQUIPOTENTIELLES
Pour toutes les vérifications périodiques et lors des visites initiales sur des installations en schéma TT ou en présence d'une note de calcul pour les schémas TN ou IT, la vérification de continuité des conducteurs de protection est effectuée à l'aide d'un ohmmètre. Elle est correcte si la valeur mesurée de la résistance est inférieure à 2 Ohms.

VÉRIFICATION DE LA RÉSISTANCE DES CONDUCTEURS DE PROTECTION
Lors des visites initiales en schéma TN et IT, la vérification de la résistance des conducteurs de protection est effectuée à l'aide d'un milliohmmètre en cas d'absence de note de calcul ou de protections assurées par des dispositifs différentiels résiduels. Elle est correcte si la valeur mesurée satisfait aux prescriptions des tableaux du guide UTE C 15-105 § D6.1

ESSAIS DE DECLENCHEMENT DES DISPOSITIFS DIFFERENTIELS RESIDUELS
La valeur du seuil de déclenchement est correcte si elle est comprise entre 0,5 Δ n et Δ n. (Δ n : sensibilité du dispositif différentiel). Les essais sont réalisés entre une phase et la terre. En cas de manque de sélectivité, les essais sont réalisés entre le neutre ou une phase amont et une autre phase en aval. En l'absence de testeur de calibre adapté et avec l'autorisation du client, les dispositifs différentiels de sensibilité supérieure à 1A peuvent être testés à la valeur 1A. L'application de cette procédure est signalée par un * dans le tableau « Essais des dispositifs différentiels et mesures d'isolement des circuits BT ».

MESURE DES IMPEDANCES DE BOUCLE (protection "contacts indirects")
Cette mesure est effectuée si nécessaire à l'aide d'un milliohmmètre de boucle. Le dispositif de protection est correct, si son temps de coupure pour le courant de défaut déterminé, satisfait aux prescriptions du guide UTE C 15-105.

MESURE DE RÉSISTANCE DE PRISE DE TERRE
Cette mesure est effectuée en choisissant suivant l'installation, l'une des méthodes ci-après :

- En régime TT : Mesure de boucle. Le résultat est satisfaisant si la résistance mesuré $R \leq \frac{UL}{I\Delta n}$

(UL : tension limite conventionnelle ; n :sensibilité du différentiel principal).Cette méthode donne un résultat par excès.
- En régime IT, TN, et avant mise sous tension : Mesure à l'aide d'un telluromètre. Le résultat de la mesure est satisfaisant s'il est inférieur ou égal aux seuils fixés par les réglementations en vigueur suivant l'utilisation de la prise de terre (NF C 15-100, NF C 13-100, NF C 13-200, etc.)

MESURE DU SOL ANTISTATIQUE
La mesure est réalisée à l'aide d'un mégohmmètre entre la barrette de liaison équipotentielle du local et le sol par l'intermédiaire d'un trépied métallique tel que défini au titre 6 de la NF C 15-100.
Cinq mesures sont effectuées dans les quatre angles et au centre du local. La valeur la plus élevée des moyennes des mesures réalisées est retenue et considérée comme satisfaisante si elle est inférieure à 25 M. ohms.

Abréviation, sigles et repères utilisés dans les tableaux de mesure

PRISE DE TERRE

Nature de la prise de terre	Ceinturage à fond de fouille	Ensemble de prises de terre interconnectées	Piquet de terre
Repère	**FF**	**EI**	**PT**

Méthode de mesure	Par résistance de boucle	Par tellurométre
Repère	**RB**	**T**

Code mesure	Barrette ouverte	Barrette fermée	Ensemble interconnecté
Repère	**A**	**B**	**C**

RECEPTEURS ELECTRIQUES :
PC (Vérif. / acc.) : Prise de courant (vérifiée / accessible)
AE (Vérif. / Exist.) : Appareil d'éclairage (Vérifié / existant)

(*) Se reporter à la liste récapitulative des observations

Copyright BUREAU VERITAS

Résultats des mesures et essais

Appareils de mesure utilisés

Mesure de la résistance de prises de terre : **Mesure de boucle LRDC 220 (MEGGER)**
Mesure de l'isolement : **Sans objet**
Vérification de la continuité et de la résistance des conducteurs de protection et des liaisons équipotentielles : **Megger MIT 405**
Test de déclenchement des dispositifs différentiels : **Sans objet**
Mesure des impédances de boucle : **Sans objet**
Essais de fonctionnement des contrôleurs permanents d'isolement : **Sans objet**

Prises de terre

Emplacement et désignation	Résistance de prise de terre				Commentaires	N° d'obs (*)
	Nature prise de terre (1)	Méthode de mesure (1)	Valeur mesurée (Ohms)	Code mesure (1)		
Q PARK(ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF / 1 PLACE DU MARCHE NEUF / 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE)						
NIVEAU - 1 > LOCAL HT/BT						
Terre des masses HT/BT	NC				Non vérifié : impossibilité de planter les piquets de références	
NIVEAU - 1 > LOCAUX PEAGISTE > CIRCULATION TDP						
Terre des masses BT	NC				Non vérifié : impossibilité de planter les piquets de références	
NIVEAU - 1 > NIVEAU - 1 > CIRCULATION TDS-P						
Terre des masses BT	NC				Non vérifié : impossibilité de planter les piquets de références	
NIVEAU 1 > POSTE HT/BT						
Terre des masses HT	NC				Non vérifié : impossibilité de planter les piquets de références	

(1) Consulter la liste des abréviations

"CODE DU TRAVAIL Articles R.4215-3 à R.4215-17, R.4226-5 à R.4226-13 et leurs arrêtés pris pour application, normes applicables"

C : Conforme **NC** : Non Conforme **SO** : Sans Objet **NV** : Non Vérifié

Articles	Libellé	Arrêté	Référentiel Normatif	Avis	N° d'obs. (*)
INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE DE SECURITE					
CDT R.4215-17	Conception et réalisation de l'éclairage de sécurité alimenté par une source centralisée	A.14/12/2011 art 8		**C**	
CDT R.4215-17	Conception et réalisation de l'éclairage de sécurité d'ambiance ou antipanique	A.14/12/2011 art 6		**C**	
CDT R.4215-17	Conception et réalisation de l'éclairage de sécurité d'évacuation	A.14/12/2011 art 5		**C**	
CDT R.4215-17	Conception et réalisation de l'éclairage de sécurité constitué par une installation fixe	A.14/12/2011 art 2		**C**	
CDT R.4215-17	Conception et réalisation de l'éclairage de sécurité.	A.14/12/2011 art 1		**C**	
CDT R.4215-17	Conception et réalisation de l'éclairage de sécurité par bloc autonome	A.14/12/2011 art 9		**C**	
CDT R.4226-13	Présence de lampes de rechange	A.14/12/2011 art 12		**C**	
CDT R.4226-13	Etat d'entretien et fonctionement de l'éclairage de sécurité	A.14/12/2011 art 11		**NC**	**27 / 26 / 6 / 4**
DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX APPAREILS ELECTRIQUES AMOVIBLES					
CDT R.4226-12	Raccordement avec la canalisation fixe. Connexion du conducteur de protection avant les conducteurs actifs. Impossibilité de mise sous tension accidentelle du conducteur de protection	A.20/12/2011 art 5	NF C 15-100 Art. 559	**C**	
CDT R.4226-12	Tension d'alimentation des appareils amovibles	A.20/12/2011 art 2		**C**	
CDT R.4226-12	Raccordement des appareils amovibles. Conservation de la continuité du conducteur de protection	A.20/12/2011 art 5	NF C 15-100 Art. 543	**C**	
CDT R.4226-12	Raccordement des appareils amovibles. Conservation de la continuité du conducteur de protection	A.20/12/2011 art 5	NF C 15-100 Art. 555	**C**	
CDT R.4226-12	Choix du matériel en fonction des influences externes	A.20/12/2011 art 3	NF C 15-100 Art. 512	**C**	
CDT R.4226-12	Câbles souples de raccordement, prises de courant, prolongateurs et connecteurs	A.20/12/2011 art 4	NF C 15-100 Art. 559	**C**	
CDT R.4226-12	Réunion ou séparation hors charge de la prise de courant >32A	A.20/12/2011 art 6	NF C 15-100 Art. 555	**C**	
CDT R.4226-12	Enceintes conductrices exiguës	A.20/12/2011 art 7	NF C 15-100 Art. 706	**C**	
PRESCRIPTIONS SPECIFIQUES AUX INSTALLATIONS ELECTRIQUES DES LOCAUX ET EMPLACEMENTS A RISQUE D'EXPLOSION					
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Courant admissible réduit dans les conducteurs		NF C 15-100 Art. 424.4	**C**	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Dispositif de coupure d'urgence à l'extérieur de l'emplacement dangereux		NF C 15-100 Art. 424.13	**C**	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Choix des matériels		NF C 15-100 Art. 424.2-424.3	**C**	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Obturation des caniveaux, conduits, fourreaux, etc. et traversées de parois		NF C 15-100 Art. 424.7	**C**	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion		NF C 15-100 Art. 554	**C**	

Copyright BUREAU VERITAS

Avis sur articles

Articles	Libellé	Arrêté	Référentiel Normatif	Avis	N° d'obs. (*)
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Canalisation non propagatrices de la flamme (catégorie C2)		NF C 15-100 Art. 424.5	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Protection des circuits par DDR en schémas TT et TN		NF C 15-100 Art. 424.10	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Installations électriques limitées		NF C 15-100 Art. 424.1	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Liaisons équipotentielles		NF C 15-100 Art. 424.12	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Conducteur PEN interdit		NF C 15-100 Art. 424.11	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Protection contre les surcharges et les courts-circuits		NF C 15-100 Art. 424.9	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Machines tournantes et transformateurs		NF C 15-100 Art. 424.15	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'explosion. Choix des canalisations		NF C 15-100 Art. 424.8-424.14	C	
PRESCRIPTIONS SPECIFIQUES AUX INSTALLATIONS ELECTRIQUES DES LOCAUX ET EMPLACEMENTS A RISQUE D'INCENDIE					
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'incendie. Degré de protection des enveloppes		NF C 15-100 Art. 421-422.1.5	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'incendie. Installation électriques limitées		NF C 15-100 Art. 421-422.1.1	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'incendie. Situation des dispositifs de protection		NF C 15-100 Art. 421-422.1.6	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'incendie. Conducteurs PEN interdit		NF C 15-100 Art. 421-422.1.8	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'incendie. Protection DDR en schéma TT et TN		NF C 15-100 Art. 421-422.1.7	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'incendie. Canalisations non noyées non propagatrices de la flamme (catégorie C2)		NF C 15-100 Art. 421-422.1.4	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'incendie. Dispositions générales		NF C 15-100 Art. 421-422	C	
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'incendie. Protection des moteurs		NF C 15-100 Art. 421-422.1.13	C	
SECTIONS DES CANALISATIONS					
CDT R.4215-6	Choix et mise en oeuvre des canalisations. Section minimale des conducteurs		NF C 15-100 Art. 523	C	
DISPOSITIFS DE CONNEXION					
CDT R.4215-6	Choix et mise en oeuvre des dispositifs de connexion. Connexion des appareils aux installations		NF C 15-100 Art. 559	C	
CDT R.4215-6	Choix et mise en ouvre des dispositifs de connexion		NF C 13-100 (01) Art. 523	C	
CDT R.4215-6	Choix et mise en oeuvre des dispositifs de connexion		NF C 15-100 Art. 526-559	C	

Avis sur articles

Articles	Libellé	Arrêté	Référentiel Normatif	Avis	N° d'obs. (*)
USAGE DE DIELECTRIQUE LIQUIDE ET TRANSFORMATEUR DE TYPE SEC					
CDT R.4215-6	Installations où il est fait usage de diélectrique liquide inflammable ou installations renfermant des transformateurs de type sec		NF C 15-100 Art. 421	**C**	
CDT R.4215-6	Installations où il est fait usage de diélectrique liquide inflammable ou installations renfermant des transformateurs de type sec		NF C 13-100 (01) Art. 741	**C**	
CDT R.4226-5-R.4226-7	Maintien en état de conformité des installations électriques. Fuite de diélectrique		NF C 13-100 (01) Art. 616	**C**	
RISQUES D'ECHAUFFEMENTS ET DE BRÛLURE					
CDT R.4215-12	Prescriptions spécifiques aux installations électriques des locaux et emplacements à risque d'incendie		NF C 13-100 (01) Art. 422	**C**	
CDT R.4215-5	Mesure de protection contre les risques d'échauffements et de brûlure.		NF C 15-100 Art. 423-559	**C**	
CDT R.4215-5	Mesure de protection contre les risques d'échauffements et de brûlure.		NF C 13-100 (01) Art. 421-423	**C**	
CDT R.4215-6	Non manoeuvre en charge des sectionneurs, prises de courant BT de courant assigné supérieur à 32 A		NF C 15-100 Art. 536	**C**	
PROTECTION CONTRE LES SURINTENSITES					
CDT R.4215-6	Choix et protections des matériels afin de supporter les effets mécaniques et thermiques produits par les surintensités. Coordination entre les dispositifs de protection contre les surcharges et les courts-circuits		NF C 15-100 Art. 435	**C**	
CDT R.4215-6	Protection des transformateurs (surcharge et défaut interne)		NF C 13-100 (01) Art. 432	**C**	
CDT R.4215-6	Choix et protections des matériels afin de supporter les effets mécaniques et thermiques produits par les surintensités. Coordination entre les dispositifs de protection contre les surcharges et les courts-circuits		NF C 15-100 Art. 533-536	**C**	
CDT R.4215-6	Protection des installations contre les surintensités		NF C 15-100 Art. 430-533	**NC**	**9 / 8 / 10 / 21 / 19 / 23 / 12 / 11 / 13 / 17 / 15 / 14**
CDT R.4215-6	Choix et protections des matériels afin de supporter les effets mécaniques et thermiques produits par les surintensités		NF C 15-100 Art. 524-535	**C**	
CDT R.4215-6	Choix et protections des matériels afin de supporter les effets mécaniques et thermiques produits par les surintensités		NF C 13-100 (01) Art. 531.2	**C**	
CDT R.4215-6	Protection des installations contre les surintensités		NF C 13-100 (01) Art. 522	**C**	
CDT R.4215-6	Protection des installations contre les courts-circuits		NF C 13-100 (01) Art. 433	**C**	
DISPOSITIONS PARTICULIERES AUX EMPLACEMENTS SPECIAUX					
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les chocs électriques dans les piscines et autres bassins		NF C 15-100 Art. 702	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les chocs électriques dans les locaux contenant une baignoire ou une douche		NF C 15-100 Art. 701	**C**	
PROTECTION CONTRE LES CONTACTS INDIRECTS					
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement. Installations de mise à la terre.		NF C 13-100 (01) Art. 541	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement. Dispositions applicables aux conducteurs de protection		NF C 15-100 Art. 544	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement par		NF C 15-100	**C**	

Copyright BUREAU VERITAS

Articles	Libellé	Arrêté	Référentiel Normatif	Avis	N° d'obs. (*)
	isolation double ou renforcée		Art. 412		
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement assuré par dispositifs différentiel à courant résiduel		NF C 15-100 Art. 531	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement assuré par relais homopolaire		NF C 13-100 (01) Art. 434	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les contacts indirects par très basse tension de sécurité (TBTS) ou de protection (TBTP)		NF C 15-100 Art. 414	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement. Installations de mise à la terre fonctionnelle.		NF C 15-100 Art. 545	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement par coupure automatique de l'alimentation		NF C 15-100 Art. 411.3	**NC**	**1 / 5**
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement. Dispositions applicables aux conducteurs de protection		NF C 15-100 Art. 543	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement. Dispositions applicables aux conducteurs de protection		NF C 13-100 (01) Art. 542	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement d'un autotransformateur		NF C 15-100 Art. 552	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement par isolation double ou renforcée dans ensembles d'appareillage		NF C 15-100 Art. 558	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les contacts indirects. Présence tension sur les masses métalliques		NF C 15-100 Art. 612	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement. Installations de mise à la terre.		NF C 15-100 Art. 542	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement par liaison équipotentielle supplémentaire		NF C 15-100 Art. 415	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement par coupure automatique de l'alimentation en schéma IT		NF C 15-100 Art. 411.6	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les contacts indirects		NF C 13-100 (01) Art. 413	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les défauts d'isolement. Protection des conducteurs actifs		NF C 15-100 Art. 431	**C**	
CDT R.4215-4	Mesure de protection contre les surtensions. Résistance de la prise de terre du neutre		NF C 13-100 (01) Art. 442	**C**	
CDT R.4215-4	Mesure de protection contre les surtensions en schéma IT		NF C 15-100 Art. 534	**C**	
CDT R.4215-4	Mesure de protection contre les surtensions. Résistance de la prise de terre du neutre		NF C 15-100 Art. 442	**C**	
PROTECTION CONTRE LES CONTACTS DIRECTS					
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les contacts directs par isolation, obstacle ou éloignement		NF C 15-100 Art. 410	**NC**	**24**
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les contacts directs; Absence de partie active accessible aux travailleurs		NF C 15-100 Art. 411.2	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les contacts directs par isolation, obstacle ou éloignement dans local de service électrique		NF C 15-100 Art. 781	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les contacts directs par séparation électrique		NF C 15-100 Art. 413	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les contacts directs. Verrouillages et asservissements électriques		NF C 13-100 (01) Art. 461	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection contre les contacts directs par isolation, obstacle ou éloignement		NF C 13-100 (01) Art. 412	**C**	
CDT R.4215-3	Mesure de protection complémentaire contre les contacts directs des cordons chauffants		NF C 15-100 Art. 559.5	**C**	
CDT R.4226-5-R.4226-7	Maintien en état de conformité des installations électriques. Isolement des canalisations		NF C 13-100 (01) Art. 615	**C**	
CDT R.4226-5-	Maintien en état de conformité des installations électriques.		NF C 15-100	**C**	

Copyright BUREAU VERITAS

Avis sur articles

Articles	Libellé	Arrêté	Référentiel Normatif	Avis	N° d'obs. (*)
R.4226-7	Isolement des canalisations		Art. 612.3		
CDT R.4226-5-R.4226-7	Mesure de protection contre les contacts directs par isolation, obstacle ou éloignement		NF C 13-100 (01) Art. 412	C	
CDT R.4226-5-R.4226-7	Maintien en état de conformité des installations électriques. Bon fonctionnement des dispositifs différentiels et/ou contrôleur permanent d'isolement		NF C 15-100 Art. 612.6	C	
VOISINAGE ENTRE INSTALLATIONS DE DOMAINES DE TENSION DIFFERENTS					
CDT R.4215-4	Mesure de protection contre les surtensions. Voisinage entre installations de domaines de tension différents		NF C 13-100 (01) Art. 526	C	
CDT R.4215-4	Mesure de protection contre les surtensions. Voisinage entre installations de domaines de tension différents		NF C 15-100 Art. 528	C	
LOCAUX OU EMPLACEMENTS DE SERVICE ELECTRIQUE					
CDT R.4215-13	Locaux ou emplacements de service électrique. Eclairage de sécurité		NF C 15-100 Art. 781.5.4	C	
CDT R.4215-13	Locaux ou emplacements de service électrique. Eclairage de sécurité		NF C 13-100 (01) Art. 762	C	
CDT R.4215-13	Locaux ou emplacement de service électrique. Canalisations étrangères		NF C 13-100 (01) Art. 731	C	
CDT R.4215-13	Locaux ou emplacements de service électrique. Conditionnement et ventilation		NF C 13-100 (01) Art. 75	C	
CDT R.4215-13	Locaux ou emplacements de service électrique. Conditionnement et ventilation		NF C 15-100 Art. 781.5.3	C	
CDT R.4215-13	Locaux ou emplacements de service électrique. Matériel d'exploitation et de sécurité		NF C 13-100 (01) Art. 622	C	
CDT R.4215-13	Locaux ou emplacements de service électrique. Distances minimales à respecter dans les passages		NF C 15-100 Art. 781.4	C	
CDT R.4226-9	Locaux de service électrique. Accès aux locaux ou emplacements, portes - conditions d'ouverture et de fermeture		NF C 13-100 (01) Art. 77	C	
CDT R.4226-9	Locaux de service électrique. Affichages et inscriptions		NF C 13-100 (01) Art. 624	C	
CDT R.4226-9	Locaux de service électrique. Accès aux locaux ou emplacements, portes - conditions d'ouverture et de fermeture		NF C 15-100 Art. 781.3	C	
CDT R.4226-9	Locaux ou emplacements de service électrique. Identification des locaux contenant du SF6		NF C 13-100 (01) Art. 625	C	
SECTIONNEMENT ET COUPURE D'URGENCE					
CDT R.4215-7	Sectionnement groupe électrogène		NF C 15-100 Art. 551	C	
CDT R.4215-7	Sectionnement. Général à coupure visible coté basse tension		NF C 13-100 (01) Art. 571	C	
CDT R.4215-7	Sectionnement. Division des installations		NF C 15-100 Art. 314	C	
CDT R.4215-7	Sectionnement		NF C 13-100 (01) Art. 531	C	
CDT R.4215-7	Sectionnement		NF C 15-100 Art. 462-536	C	
CDT R.4215-8	Coupure d'urgence		NF C 15-100 Art. 463-536	C	
IDENTIFICATION					
CDT R.4215-10	Repérage des conducteurs (neutre, PE et PEN)		NF C 15-100 Art. 514.3	C	
CDT R.4215-10	Identification des appareillages		NF C 13-100 (01) Art. 624	C	
CDT R.4215-10	Identification du cheminement des canalisations enterrées		NF C 15-100 Art. 514.2	C	

Copyright BUREAU VERITAS

Avis sur articles

Articles	Libellé	Arrêté	Référentiel Normatif	Avis	N° d'obs. (*)
CDT R.4215-10	Identification des circuits - Adéquation, schémas/réalisation		NF C 13-100 (01) Art. 524	**C**	
CDT R.4215-10	Identification des circuits, et des appareillages - Adéquation, schémas/réalisation		NF C 15-100 Art. 514.1	**NC**	**25 / 20 / 18 / 22 / 16**
CONFORMITE AUX NORMES ET MAINTIEN EN ETAT DE CONFORMITE					
CDT R.4215-16	Conformité aux normes des matériels ayant une fonction de sécurité		NF C 15-100 Art. 511	**C**	
CDT R.4215-16	Conformité aux normes des matériels ayant une fonction de sécurité		NF C 13-100 (01) Art. 51	**C**	
CDT R.4226-5-R.4226-7	Maintien en état de conformité des installations électriques. Fixation des canalisations		NF C 13-100 (01) Art. 52	**C**	
CDT R.4226-5-R.4226-7	Maintien en état de conformité des installations électriques. Fixation des canalisations		NF C 15-100 Art. 521- 529	**C**	
CDT R.4226-5-R.4226-7	Maintien en état de conformité des installations électriques. Dispositions concernant l'entretien de l'installation (état du matériel)		NF C 15-100 Art. 512.2-522	**C**	
FIXATION, MODE DE POSE					
CDT R.4215-11	Fixation et état mécanique apparent des luminaires		NF C 15-100 Art. 559	**C**	
CDT R.4215-11	Fixation et état mécanique apparent des matériels		NF C 15-100 Art. 530	**NC**	**2**
CDT R.4215-9	Mode de pose des canalisations. Voisinage avec des canalisations non électrique		NF C 15-100 Art. 528	**C**	
CDT R.4215-9	Mode de pose des canalisations		NF C 15-100 Art. 521- 529	**C**	
CDT R.4215-9	Mode de pose des canalisations. Obturation des percements (planchers, murs, parois, etc.)		NF C 15-100 Art. 527	**C**	
CONDITIONS D'INFLUENCES EXTERNES					
CDT R.4215-11	Adaptation des matériels aux conditions d'influences externes (parc de caravannes, marinas).		NF C 15-100 Art. 708-709	**C**	
CDT R.4215-11	Adaptation des matériels aux conditions d'influences externes dans les établissements agricoles		NF C 15-100 Art. 705	**C**	
CDT R.4215-11	Adaptation des matériels aux conditions d'influences externes dans les locaux contenant une baignoire ou une douche		NF C 15-100 Art. 701	**C**	
CDT R.4215-11	Adaptation des matériels aux conditions d'influences externes (installations de chantiers)		NF C 15-100 Art. 704	**C**	
CDT R.4215-11	Adaptation des matériels aux conditions d'influences externes dans les saunas.		NF C 15-100 Art. 703	**C**	
CDT R.4215-11	Adaptation des matériels aux conditions d'influences externes.		NF C 15-100 Art. 512-522	**NC**	**3 / 7**
CDT R.4215-11	Adaptation des matériels aux conditions d'influences externes dans les piscines et autres bassins		NF C 15-100 Art. 702	**C**	
CDT R.4215-11	Adaptation des matériels aux conditions d'influences externes.		NF C 13-100 (01) Art. 51	**C**	
CDT R.4226-5-R.4226-7	Maintien en état de conformité des installations électriques. Dépoussiérage		NF C 15-100 Art. 512-522	**C**	
CDT R.4226-5-R.4226-7	Maintien en état de conformité des installations électriques. Dépoussiérage		NF C 13-100 (01) Art. 32	**C**	
CONCEPTION ET MISE EN OEUVRE					
CDT R.4215-11	Conception et mise en oeuvre des installations en fonction de leur domaine de tension.		NF C 13-100 (01) Art. 311	**C**	
CDT R.4215-11	Conception et mise en oeuvre des installations en fonction de leur domaine de tension.		NF C 15-100 Art. 512-555	**C**	

Synoptique de l'installation éléctrique Haute Tension

Q PARK

Transformateur

POSTE HT

CHATEAU 1

CHATEAU 3

PROTECTION TRANSFO

Copyright BUREAU VERITAS

Synoptique de l'installation électrique Basse Tension

Q PARK

TGBT
Ik3 max :10.58

TGS
Ik3 max :3.2

TABLEAU SECU
Ik3 max :10.58

ARMOIRE GTC ESP

TD-P
Ik3 max :6.0

TDS-P
Ik3 max :6.0

COFFRET EN FACE DU SATION DE LAVAGE

COMMENTAIRES PARTICULIERS

Q PARK

ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF > 1 PLACE DU MARCHE NEUF > 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE

Local :	**NIVEAU - 1 > LOCAUX PEAGISTE > ACCES COTE PEAGISTE**
Récepteurs :	**Hublot**
	Matlière isolante
Récepteurs :	**Fluos**
	Matlière isolante

NIVEAU - 1 > LOCAUX PEAGISTE > CIRCULATION

Armoire :	**TD-P**
Dispositif BT :	**GENERAL TDS-P**
	IK10.8KA

Installations BT/TBT

Faute de mise à notre disposition de notes de calculs et/ou de schémas à jour, les valeurs de courant de court-circuit maximum renseignées dans ce rapport ont été estimées par nos soins, sur la base des informations accessibles et/ou portés à notre connaissance. Nous vous rappelons néanmoins que ces documents sont nécessaires pour la bonne conduite de la vérification et sont éxigés par l'arrêté du 26/12/2011: toutes inexactitudes doit donc nous être communiquée car elles peuvent influencer sur les avis formulés dans ce rapport (adéquation de la protection contre les courts-circuits maximum). Bureau Veritas se tient à votre disposition pour déterminer ces éléments dans le cadre d'une mission complémentaire.

Copyright BUREAU VERITAS

Domaine 18	Installations électriques COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE	Q18

Organisme

Nous, soussignés, organisme de vérification d'installations électrique autorisé* par

CNPP Cert sous le n°028/18.

Nom (ou raison sociale) BUREAU VERITAS

✉ Immeuble Le GAIA 333 avenue Georges Clémenceau 92000 NANTERRE

Etablissement objet de la vérification

Nom (ou raison sociale) Q PARK FRANCE

✉ PARC MARCHE NEUF 1 PLACE DU MARCHE NEUF 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE

Nature de l'activité : Parc de stationnement

Lorsqu'il y a plusieurs bâtiments, préciser la référence du (des) bâtiment(s) concerné(s) : Q PARK

Nous déclarons avoir reçu de l'exploitant ou son représentant :

▶ la désignation des locaux à risque d'incendie (par défaut, l'organisme se réfère au guide UTE C 15103) ❒ Oui ■ Non

▶ le document relatif à la protection contre les explosions ❒ Oui ■ Non ❒ Sans Objet

Vérification des installations électriques réalisée

Nous déclarons avoir procédé le le 11/02/2020

à une vérification des installations électriques conformément au chapitre 2 du référentiel APSAD D18.

La vérification a consisté en :

■ une vérification complète des installations électriques de l'établissement

❒ une vérification partielle des installations électriques désignées ci-dessous (lieu et motif)

Une coupure totale a été autorisée par l'exploitant ❒ Oui ■ Non

Type de vérification :

❒ première vérification effectuée par l'organisme

■ vérification périodique annuelle Date de la précédente visite : 08/03/2019

Conclusion

Nous déclarons que l'installation électrique

■ peut entraîner des risques d'incendie et d'explosion

❒ ne peut pas entraîner des risques d'incendie et d'explosion

La vérification a été effectuée
par Mustapha IDELMAALEM
en présence de : M. HAMIDOU, AGENT

A NANTERRE le 11/02/2020

Cachet de l'organisme de vérification

BUREAU VERITAS EXPLOITATION
Société par actions simplifiées
à associé unique
790 184 675 R.C.S. Nanterre
66 Rue de Villiers
92300 Levallois-Perret

Ce document a été validé par son auteur

* Autorisation délivrée par CNPP Cert., organisme certificateur reconnu par les professionnels de la sécurité et de l'assurance
Route de la Chapelle Réanville. CS 22265. F 27950 Saint-Marcel. www.cnpp.com

Constatations [1]	Absence de danger constaté	Danger signalé pour la 1ere fois[2]	Danger déjà signalé
1 - Présence de trace d'échauffement anormal d'une canalisation et/ou d'un matériel électrique	X		
2 - Absence des moyens de protection des transformateurs (HT/BT, BT/HT, HT/HT).	X		
3 - Absence ou inadaptation des dispositifs de protection contre les surintensités.			X
4 - Dysfonctionnement des dispositifs différentiels à courant résiduel.	NV		
5 - Présence de poussière déposée ou de substances de nature à provoquer un danger dans les armoires	X		
6 - Inadéquation des matériels ou des canalisations électriques dans les locaux à risques d'incendie et/ou zones à risques d'explosion.	X		
7 - Défaut de continuité du conducteur de protection dans les locaux à risques d'incendie et/ou zones à risques d'explosion.	X		
8 - Existence de locaux à risques d'incendie et/ou zones à risque d'explosion pour lesquels l'installation ne répond à aucune des deux conditions suivantes : - présence, bonne adaptation, bon fonctionnement du ou des dispositifs assurant la signalisation ou la coupure au 1er défaut d'isolement - protection des circuits alimentant ces locaux ou zones par dispositifs à courant différentiel résiduel de seuil égal à 300 mA	X		

[1] Indiquer à l'aide d'une croix dans les colonnes de droite s'il y a ou non constat de danger.
La mention SO signifie « sans objet ». La mention NV signifie « non vérifié » et doit être motivée : vérification partielle et/ou coupure totale non autorisée.
[2] Dans le cas d'une première vérification réalisée par l'organisme, les constats de danger sont mentionnés dans cette colonne.

Evénements déclarés depuis la vérification précédente

Modifications de l'installation : Aucune modification signalée

Incidents : Aucun incident siganlé

Dispositions pour améliorer les conditions de sécurité : Procéder aux levées de réserves.

Points de non-conformité ou anomalies constatés et préconisations associées
Rappeler le cas échéant, la date à laquelle ils ont été signalés pour la première fois

Absence de non conformité constatée

Commentaires
Préciser notamment à titre informatif si un compte rendu Q19 a été délivré, la présence de procédés photovoltaïques sur le bâtiment, le schéma de liaison à la terre de l'installation électrique (BT)

Schéma de liaison à la terre: TN.
Absence de diagnostique Q19.

Doc. Réf. Q18 – 01/2014 – Modèle et marque Q18 ® déposés par le CNPP

Ce compte rendu doit être transmis dans un délai de 5 semaines à l'exploitant en 2 exemplaires, l'un destiné à son assureur, l'autre conservé par lui sur le site où la vérification a été effectuée. Ce délai peut être porté à 2 mois lorsque l'installation ne peut pas entraîner de risque d'incendie ou d'explosion.

Bureau Veritas Exploitation SAS
NANTERRE
Immeuble Le GAIA
333 avenue Georges Clémenceau
92000 NANTERRE France
Téléphone : 01 47 52 02 00
Mail : mustapha.idelmaalem@bureauveritas.com

A l'attention de MR BOUVET JEAN-PIERRE
1 RUE JACQUES HENRI LARTIGUE

Rapport mis à disposition sur le site BVLink
https://bvlink.bureauveritas.com/

RAPPORT DE VÉRIFICATION DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES DANS UN PARC DE STATIONNEMENT COUVERT

Intervention du 11/02/2020 (0.5 jour)

Coordonnées du site : IDF_SGL_MAN
Nom du site : PARC MARCHE NEUF
Latitude : 2.0887
Longitude : 48.8979

Lieu d'intervention : CODE PARC 78004
1 PLACE DU MARCHE NEUF
78100 SAINT GERMAIN EN LAYE

Numéro d'affaire : 1688205
Référence du rapport : 1688205/154.10.1.RVRE
Rédigé le : 12/02/2020
Par : Mustapha IDELMAALEM
Ce document a été validé par son auteur

Activité de l'établissement : Parc de stationnement

Date de la précédente vérification : 08/03/2019

Accréditation Cofrac n° 3-1335,inspection
Liste des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr

Sommaire

Préambule....3
Rappel des obligations de l'employeur....3
Actions à mener....3

Liste récapitulative des observations issues de la vérification....4

Informations administratives....5
Classement de l'établissement....5
Documents communiqués aux vérificateurs....6
....6

Informations générales....7
Textes de référence....7
Modalités de la vérification....7
Registre de sécurité....7
Personne chargée de la surveillance de l'installation....7
Nature et étendue de la vérification....7
Description sommaire de l'établissement....7
Historique des principales modifications....8

Installations de sécurité....9
Eclairage de sécurité....9
Q PARK (ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF / 1 PLACE DU MARCHE NEUF / 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE)....9
Circuits de sécurité autres que l'éclairage....9

Avis sur articles....10

Copyright BUREAU VERITAS

Préambule

Bureau Veritas a le plaisir de vous remettre le rapport de vérification de vos installations électriques telles que décrites ci-après.

Ce rapport mentionne les constatations effectuées par le vérificateur, à l'aide des moyens mis à sa disposition ; il localise les points pour lesquels les installations s'écartent des prescriptions réglementaires et propose des modifications à effectuer pour y remédier.

Rappel des obligations de l'employeur

L'employeur doit désigner une personne compétente connaissant bien les installations pour accompagner l'intervenant Bureau Veritas pour lui présenter l'ensemble de l'installation et les locaux à risques particuliers. L'employeur conserve la direction et la responsabilité des installations, des équipements et des appareils sur lesquels Bureau Veritas est appelé à intervenir.

Les informations établies sous la responsabilité de l'employeur, exigées par la réglementation et mentionnées dans le rapport, doivent être fournies afin d'assurer le bon déroulement des vérifications.

L'employeur doit :

- garantir la réalisation complète de la vérification en toute sécurité ;

- mettre en œuvre les procédures amenant le vérificateur à pouvoir effectuer ou à faire effectuer les mises hors tension de l'installation de manière à procéder aux essais de mesurage ;

- donner les moyens d'accès à tous les récepteurs sans risque éventuel de chute.

Lorsque la totalité ou une partie d'installation n'a pas pu être vérifiée (impossibilité de coupure, absence des agents du distributeur au rendez-vous demandé, absence de documents,...) le vérificateur en précise la raison dans le rapport. Notamment l'exécution de certaines vérifications sur les installations du domaine de la haute tension nécessite la mise hors tension de l'installation sous la responsabilité de l'employeur.

Un complément de vérification pourra, alors être effectué à la demande de l'employeur au titre d'une mission complémentaire.

Actions à mener

Le cas échéant l'employeur doit remédier aux écarts constatés lors de la vérification et mentionnés dans le présent rapport.

L'employeur doit tenir à jour **un registre de sécurité par établissement**, y consigner sa propre conclusion à partir des résultats des vérifications et y annexer le présent rapport.

Ces documents sont à tenir à disposition des utilisateurs, des autorités et de l'organisme de contrôle.

Pour faciliter la prise de connaissance du rapport et vous orienter sur les informations essentielles nécessaires à la prise de décision, Bureau Veritas affiche en première page du rapport un pictogramme synthétisant le résultat de la vérification.

La définition de cette symbolique est précisée dans le tableau joint.

Pictogrammes / Critères			
✓ Sans observation	✓	✓	✗
✓ 100 % des points vérifiés ✓ 100 % des locaux vérifiés	✓	✗	✗ ou ✓

Le pictogramme est une aide appréciable à la consultation mais ne peut se substituer à une lecture attentive et détaillée du rapport afin de vérifier la cohérence des informations relevées et prendre connaissance des écarts émis.

Liste récapitulative des observations issues de la vérification

Périmètre vérifié dans le rapport | PARC MARCHE NEUF

Q PARK (ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF / 1 PLACE DU MARCHE NEUF / 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE)

Notre vérification n'a fait l'objet d'aucune observation.

Classement de l'établissement

Q PARK (ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF / 1 PLACE DU MARCHE NEUF / 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE)

Désignation (ERP)	Type
Q PARK	PS

TYPES	NATURE
L	Salles d'audition, de conférence, de réunion, de spectacle ou à usage multiple.
M	Magasins de vente, centres commerciaux.
N	Restaurants et débits de boissons.
O	Hôtels et pensions de famille.
P	Salles de danse et salles de jeux. *(Salles de réunions dans le cas de Monaco)*
R	Etablissements d'enseignement, colonie de vacances.
S	Bibliothèques, centres de documentation. *(Archives et musées dans le cas de Monaco)*
T	Salles d'exposition.
U	Etablissements sanitaires.
V	Etablissements de culte.
J	Structures d'accueil pour personnes âgées et personnes handicapées.

TYPES	NATURE
W	Administration, banques, bureaux.
X	Etablissements sportifs couverts.
Y	Musées.
PA	Etablissements de plein air.
CTS	Chapiteaux, tentes et structures itinérants ou à implantation prolongée ou fixe.
SG	Structures gonflables.
PS	Parcs de stationnement couverts.
OA	Hôtels -restaurants d'altitude.
GA	Gares accessibles au public.
EF	Etablissements flottants.
REF	Refuges de montagne.

TYPES	NATURE
GHA	Habitation
GHO	Hôtel
GHR	Enseignement
GHS	Dépôt d'archives
GHU	Sanitaire
GHW1	Bureau (hauteur comprise entre 28m et 50m)
GHW2	Bureau (hauteur > 50m)
GHZ	Habitation comprenant d'autres activités
GHTC	Tour de contrôle
ITGH	Immeuble de très grande hauteur

CATEGORIE	EFFECTIF
1ère	Plus de 1500 personnes.
2ème	Compris entre 701 et 1500 personnes.
3ème	Compris entre 301 et 700 personnes.
4ème	Inférieur à 300 sauf 5ème catégorie.

Documents communiqués aux vérificateurs

Document	Avis	Référence
Notice de sécurité	Non présenté	
Plan (schéma unifilaire de l'éclairage)	Non présenté	
Procès-verbaux des commissions de sécurité	Non présenté	
Renseignement concernant les installations techniques (rapport RVRAT)	Sans Objet	
Rapport de vérification de protection contre la foudre	Sans objet	

Textes de référence

Arrêté du 09-05-2006 modifié - Dispsositions particulières applicables aux parcs de stationnement couverts.

Modalités de la vérification

Nous avons été accompagnés partiellement par
M. HAMIDOU, AGENT

A l'issue de notre vérification, nous avons fait part de nos observations à :
M. BARBOT, ADJOINT AU RCP

Registre de sécurité

Visé à l'issue de la vérification
Tenue du registre : Mise à jour

Personne chargée de la surveillance de l'installation

M. BARBOT, ADJOINT AU RCP

Nature et étendue de la vérification

Installations vérifiées : Ensemble des installations accessibles et présentées

Origine de l'installation vérifiée : Poste de livraison transformation

Nota : Toute éventuelle inexactitude ou omission constatée dans le rapport (désignation, caractéristiques techniques, etc) doit être signalée à BUREAU VERITAS.

Description sommaire de l'établissement

Q PARK

Description bâtiment : Parc de stationnement sur 5 niveaux.

Activité : Parc de stationnement couvert.

Origine de l'alimentation électrique :

Secondaire d'un (de) transformateur(s) HT/BT – Tension : 410 V

Nombre d'armoire(s) vérifiée(s) : 7

Historique des principales modifications

Q PARK
Création 2006.

Eclairage de sécurité

Q PARK (ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF / 1 PLACE DU MARCHE NEUF / 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE)

Localisation	Effectif maximal	Fonction	Type d'éclairage de sécurité	Cde de mise au repos	Présence coffret anti-panique	Type de luminaire	Type canalisation (1)	N° d'obs
PARKING ET CIRCULATIONS	Supérieur ou égal 50	Evacuation	Bloc autonome	Oui	Sans objet	Diode électroluminescente	C2	
ENSEMBLE DE L'ETABLISSEMENT	Supérieur ou égal 50	Ambiance	Bloc autonome	Oui	Sans objet	Diode électroluminescente	C2	
ECLAIRAGE SOL PARKING -1 à -4	Supérieur ou égal 50	Evacuation	Bloc autonome	Oui	Sans objet	Diode électroluminescente équipé d'un SATI	C2	
ESCALIER ZONE ARCADE	Supérieur ou égal 15	Evacuation	Bloc autonome	Oui	Sans objet	Diode électroluminescente	C2	
ESCALIER ZONE POSTE	Supérieur ou égal 15	Evacuation	Bloc autonome	Oui	Sans objet	Diode électroluminescente	C2	

Circuits de sécurité autres que l'éclairage

Q PARK (ST GERMAIN EN LAYE - PARKING MARCHE NEUF / 1 PLACE DU MARCHE NEUF / 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE)

Alarme incendie, Désenfumage

Avis sur articles

Arrêté du 09-05-2006 modifié - Dispsositions particulières applicables aux parcs de stationnement couverts.

S : Satisfaisant **NS** : Non Satisfaisant **SO** : Sans Objet **NV** : Non Vérifié **PM** : Pour Mémoire

Articles	Libellé	Avis	N° d'obs. (*)
REGLE APPLICABLE AUX ETABLISSEMENTS DE TYPE PS			
PS19	Installations électriques - Conformité au code du travail - Installations conformes au risque BE2 et AG4 pour celles à moins de 1,50 m du sol	**S**	
PS20	Alimentation électrique des installations de sécurité	**S**	
PS21	Eclairage normal - Conforme à EC6 (Conception, schéma, gestion automatique, locaux > 50 personnes, type d'appareils)	**S**	
PS22	Eclairage de sécurité - Eclairage d'évacuation conforme aux articlesEC7 à EC15	**S**	
PS23	Chargement des batteries des véhicules électriques	**S**	

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2020

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

FOURQUEUX

FOURQUEUX
village international

suez

© Valentin Pacaut / The Explorers

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 11
1.3 Les indicateurs de performance 12
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 13
1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 13
1.4 Les évolutions réglementaires 15

2 | Présentation du service 17

2.1 Le contrat 19
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat 20
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat 20
2.2.2 La gestion de crise 21
2.2.3 La relation clientèle 22
2.3 L'inventaire du patrimoine 23
2.3.1 Le système d'eau potable 23
2.3.2 Les biens de retour 23
2.3.3 Les biens de reprise 26

3 | Qualité du service 29

3.1 Le bilan hydraulique 31
La nature des ressources utilisées 31
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable 31
3.1.2 Les volumes mis en distribution année civile 31
3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève 32
3.1.4 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007) 33
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 44
3.3.5 Les interventions en astreinte 44
3.4 Le bilan clientèle 45
3.4.1 Le nombre de clients 45
3.4.2 Les volumes vendus 45
3.4.3 La typologie des contacts clients 45
3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients 46
3.4.5 L'activité de gestion clients 46
3.4.6 La relation clients 47
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement 47
3.4.8 Le fonds de solidarité 49
3.4.9 Les dégrèvements 49
3.4.10 La mesure de la satisfaction client 49
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable 52

4 | Comptes de la délégation 59

4.1 Le CARE 61
4.1.1 Le CARE 61

4.1.2 Le détail des produits ... 63
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration ... 64
4.2 Les reversements ... 74
4.2.1 Les reversements à la collectivité ... 74
4.3 La situation des biens et des immobilisations ... 75
4.3.1 La situation sur les installations ... 75
4.3.2 La situation sur les canalisations ... 76
4.3.3 La situation sur les compteurs ... 76

5 | Votre délégataire 79

5.1 Notre organisation ... 82
5.1.1 La Région ... 82
5.1.2 Nos implantations ... 83
5.1.3 Nos moyens logistiques ... 83
5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale ... 84
5.2 La relation clientèle ... 86
5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation ... 86
5.2.2 Faciliter la relation avec nos clients ... 87
5.2.3 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients ... 92
5.2.4 Accompagner les clients fragiles ... 93
5.2.5 Ecouter nos clients pour nous améliorer ... 94
5.2.6 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement ... 95
5.3 Notre système de management ... 97
5.4 Notre démarche développement durable ... 100
5.5 Nos offres innovantes ... 107
5.5.1 Notre organisation VISIO ... 107
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation ... 107
5.6 Nos actions de communication ... 109
5.6.1 Les actions de communications pour votre Région ... 109
5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France ... 111

6 | Glossaire 115

7 | Annexes 127

7.1 Synthèse réglementaire ... 129
7.2 Attestations d'assurance ... 155
7.3 Pyramide compteurs ... 158

Synthèse de l'année

© SUEZ / William Daniels

1.1 L'essentiel de l'année

2020 est une année inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique et social. Dans ce contexte si particulier, SUEZ reste plus que jamais déterminé à accompagner tous ses clients dans la transition écologique et la résilience des territoires.

Lors du premier confinement les Plans de Continuité d'Activités ont été activés

Dans le cadre de la lutte contre la propagation de la Covid-19 et des mesures annoncées par le gouvernement, le Groupe SUEZ a mis en place en France un **dispositif de mobilisation national** pour garantir, à la fois, la **continuité de ses activités de services** auprès de ses clients et des populations, et la protection de ses salariés.

Plus que jamais : protéger nos équipes et garantir la continuité de service
SUEZ a effectué une revue de risques des différentes fonctions pour en adapter les modalités. SUEZ s'est assuré de l'approvisionnement en équipements de protection individuelle essentiels à l'activité de nos salariés (notamment en masques et gel hydroalcoolique)

Comme de nombreuses entreprises essentielles à l'activité économique, SUEZ a dû adapter ses méthodes de travail pour assurer la continuité de ses services. Pour ce faire, SUEZ a notamment mis en place un télétravail massif des collaborateurs, dès le 1er confinement le 17 Mars 2020, nécessitant une adaptation des infrastructures informatiques et du matériel mis à disposition avec une sécurisation informatique accrue pour faire face au risque de cyber-attaque. Pour accompagner cette organisation du travail, SUEZ a aussi mis à la disposition de ses collaborateurs un guide du télétravail en période de Covid-19 (conseils sur les gestes et posture à adopter, équilibre vie pro-perso, gestion guide sur le management à distance) et a renforcé ses formations sur les outils digitaux. Enfin, un guide des consignes prévention Covid-19 a été établi et régulièrement mis à jour pour préciser les modalités d'application des règles sanitaires pour les métiers de l'ensemble des collaborateurs.

Une communication spécifique à la gestion de crise vers toutes les parties prenantes
Des newsletters spéciales Covid-19 ont été envoyées régulièrement aux élus et directeurs de services des collectivités afin de les informer des mesures déployées sur le territoire. Les clients particuliers ont également été informés via le site www.toutsurmoneau.fr et des campagnes d'emailing pour les rassurer sur la qualité de l'eau du robinet et informer les clients les plus fragiles sur les aides financières mises en place.

Tous les canaux et outils de relation clients consommateurs ont également été adaptés au contexte tout au long de la crise et en temps réel :

- les messages d'accueil des serveurs téléphonique ont été modifiés pour rediriger nos clients vers les outils digitaux,
- des messages ont été intégrés aux factures informant par exemple de la suspension momentanée des relevés manuels sur compteurs, du calcul estimé du montant de la prochaine facture avant régularisation sur la facture suivante,
- plusieurs campagnes mail ont été lancées : promotion des outils digitaux (site TSME et Compte en Ligne) pour les clients particuliers et les clients Grands Comptes, qualité de l'eau en période épidémique, sortie de crise,…
- la page d'actualité du site Toutsurmoneau a également été régulièrement mise à jour via le carrousel d'actualité visible sur la page d'accueil,
- une campagne spécifique sur les difficultés de paiement « faire face ensemble aux difficultés » a été diffusée sur une partie du territoire,
- des affiches ont été apposées pour informer les clients des accueils fermés et des solutions de contacts alternatives mises en place

Pilotage à distance des infrastructures et des services
Ces centres de pilotages intelligents qui récupèrent les données des capteurs placés sur les installations (réseau et usines) se sont révélés être des dispositifs clés pour traverser la crise sanitaire. Ils ont été un soutien pour nos collaborateurs de terrain et les garants de la continuité de service.

Une chaine achats-logistique mobilisée
Les achats et la logistique Suez se sont mobilisés pour assurer la continuité des approvisionnements. Malgré les fermetures d'usines de fournisseurs et les perturbations du transport, la disponibilité des pièces et matières nécessaires aux interventions et au fonctionnement des installation a ainsi pu être assurée, ainsi que la distribution des équipements de protection sanitaires pour les collaborateurs.

Une digitalisation renforcée pour répondre aux demandes de nos clients consommateurs.
Les communications vers les clients ont été renforcées pour les inviter à se rendre prioritairement sur le site « Tout sur mon Eau » accessible 24/7 pour y réaliser chaque fois que possible leurs démarches et leurs recherches d'informations. De même les clients ont été incités à privilégier le contact par email plutôt que par téléphone.
Les clients ont plébiscité le site Tout sur mon Eau et les transactions digitales ont ainsi progressé de 46% sur l'année sur un panier d'actes comprenant les souscriptions et résiliations d'abonnement, les déposes de relevé, les paiements par carte bancaire, les souscriptions prélèvement et mensualisation, le passage en e-facture, les demandes de contacts par formulaire email...

Définition des activités prioritaires
Les équipes de la Relation Client ont assuré la continuité de service pour satisfaire toutes les demandes des clients. L'activité de nos centres d'appels téléphoniques a été réorganisée pour répondre aux urgences telles que les fuites avant compteur, ou sur la chaussée, les casses de canalisations ainsi que les emménagements et déménagements.

Innover pour se préparer aux risques à venir :
Véritables outils de protection de la santé des citoyens, le projet OBEPINE et l'offre COVID City Watch proposent aux collectivités locales de mieux évaluer la circulation du virus sur leur territoire, de mieux anticiper et d'adapter les mesures sanitaires à adopter à l'échelle des quartiers.

- **Le projet OBEPINE**

À la demande de l'État, SUEZ a participé à la création d'un observatoire épidémiologique de la Covid-19, basé sur la surveillance de la concentration virale dans les eaux usées de grandes villes françaises.
Les premiers résultats du programme OBEPINE (OBservatoire EPIdémiologique daNs les Eaux usées) montrent que la charge virale dans les eaux usées, mesurée pendant le pic épidémique, est corrélée aux indicateurs de santé publique (incidence des cas et mortalité). La mesure du virus dans les eaux usées peut donc aider à une approche simple et rapide de suivi épidémiologique.
Dans le cadre de son partenariat avec l'Université de Lorraine, SUEZ est un précurseur dans la recherche épidémiologique utilisant les eaux usées. Grâce à ses capacités de R&D et à sa connaissance fine des systèmes d'assainissement, SUEZ souhaite jouer un rôle majeur dans ce projet de R&D, en particulier vis-à-vis de l'analyse des échantillons, mais aussi de la gestion et de l'interprétation des données.

- **L'offre City Watch**

Dans le cadre du programme de recherche OBEPINE, la charge virale dans les eaux usées a été suivie sur 9 stations d'épuration en France, et 7 en Espagne. Ces études ont permis :
• de démontrer que la concentration en génome du virus en entrée de station d'épuration est un marqueur pertinent de suivi de l'évolution de l'épidémie,
• d'étudier la survie du virus dans les eaux usées, les boues, le milieu récepteur.

Ce programme de recherche a permis à SUEZ de proposer une offre à destination des collectivités locales qui couple la sectorisation du réseau, l'analyse de la présence de marqueurs du virus dans les réseaux d'assainissement et la visualisation des résultats sur une plateforme digitale.
Les autorités locales sont alors en mesure de localiser les foyers d'infections et d'anticiper les mesures sanitaires pour éviter de nouvelles contaminations.

L'efficacité du dispositif repose sur la connaissance des réseaux d'assainissement, des comportements des virus dans les eaux usées complétés par des analyses épidémiologiques et socio-économiques et sur l'expertise numérique des équipes SUEZ.

Disposant ainsi d'indicateurs d'évolution de la situation sanitaire par zone, les autorités publiques et sanitaires locales sont à même de surveiller les installations à risque ou critiques (EHPAD ou les centres de santé, ainsi que les bâtiments à fort taux d'occupation comme les collèges et les lycées, de proposer des mesures préventives en amont (tests de dépistage, campagne de renforcement des gestes barrières dont le port du masque, etc.) ou de limiter l'accès à certains établissements sensibles.

Cette solution, qui assure un diagnostic régulier d'un large panel de population, permettra d'anticiper les crises sanitaires et de limiter l'impact des épidémies sur l'économie et la vie quotidienne des citoyens.

Production

- L'eau produite et distribuée sur la commune de Fourqueux a fait l'objet de 343 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 79 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage dont 29 interventions de maintenance préventives et 3 correctives.

- En termes de travaux, les renouvellements réalisés ont porté sur :
  - Le renouvellement du groupe de surpression N°2

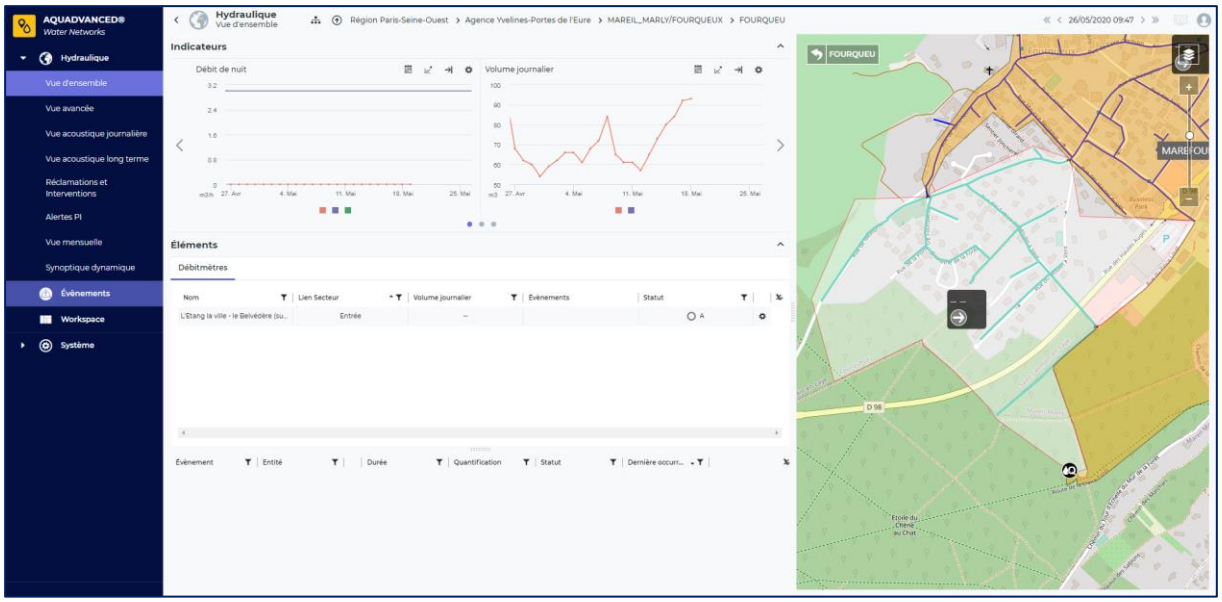
Distribution

- Nos équipes ont réalisés 341 interventions dont :

  7 réparations de fuites branchements
  108 remplacements de compteurs
  8 interventions en astreinte

Performance

En 2020, le rendement se maintient à un bon niveau de 85,8 %. Le suivi de la performance est réalisé via le logiciel Aquadvanced. Ce logiciel nous permet d'observer de façon quotidienne les variations de volumes sur la commune.


AQUADVANCED®
Water Networks
Hydraulique
Vue d'ensemble
Vue avancée
Vue acoustique journalière
Vue acoustique long terme
Réclamations et Interventions
Alertes PI
Vue mensuelle
Synoptique dynamique
Évènements
Workspace
Système
Hydraulique
Vue d'ensemble
Région Paris-Seine-Ouest › Agence Yvelines-Portes de l'Eure › MAREIL_MARLY/FOURQUEUX › FOURQUEU
26/05/2020 09:47
Indicateurs
Débit de nuit
Volume journalier
Éléments
Débitmètres
Nom
Lien Secteur
Volume journalier
Évènements
Statut
L'Etang la ville - le Belvédère (su...
Entrée
Événement
Entité
Durée
Quantification
Statut
Dernière occurr...
FOURQUEU
D 98

1.2 Les chiffres clés

1 181 clients desservis

285 912 m³ d'eau facturée

18,6 km de réseau de distribution d'eau potable

10,08 m³/km/j de pertes en réseau

85,8 % de rendement du réseau de distribution

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

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

Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'Office français de 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 apparait 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.

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

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

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**	**2020**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	4 140	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	1 181	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	18,6	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,18	€ TTC/m³	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	85,76	%	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)	0,47	%	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	10,17	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	10,08	m³/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 m³ 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**	**2020**	**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 évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

- **La loi n°2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19** a autorisé le Gouvernement à prendre par ordonnances toute mesure « Adaptant les règles de passation, de délais de paiement, d'exécution et de résiliation, notamment celles relatives aux pénalités contractuelles, prévues par le code de la commande publique ainsi que les stipulations des contrats publics ayant un tel objet ».

- **L'ordonnance n° 2020-319 du 25 mars 2020** portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation, de procédure ou d'exécution des contrats soumis au code de la commande publique et des contrats publics qui n'en relèvent pas pendant la crise sanitaire née de l'épidémie de covid-19, applicable, sauf mention contraire, aux contrats soumis au code de la commande publique ainsi qu'aux contrats publics qui n'en relèvent pas, « en cours ou conclus durant la période courant du 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 inclus ».

- **Loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique**
  Elle prévoit notamment que jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

ACTUALITE MARQUANTE POUR LA GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- **Crise sanitaire Covid-19 et épandage de boues :** dans le cadre de la crise sanitaire les règles de valorisation agricole des boues de stations d'épuration ont été modifiées (arrêté du 30 avril 2020, toujours en vigueur au 31/12/2020), et les modalités de réalisation de l'autosurveillance ont été adaptées (suspension dans un premier temps avec l'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020, puis reprise avec possibilité d'allègement avec le décret n°2020-453 du 21 avril 2020).

- **Arrêté assainissement modifié :** l'arrêté du 31 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif, étend au système de collecte l'Analyse des Risques de Défaillance, renforce le rôle et les obligations de déploiement du diagnostic périodique et étend le diagnostic permanent aux systèmes d'assainissement supérieurs ou égaux à 2000 EH, en précisant de nouveaux échéanciers sur ces différents aspects.

- **Loi AGEC : incidences sur les possibilités d'épandage des boues :** l'article 86 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi n°2020-105 du 10 février 2020) annonce une évolution prochaine de la réglementation qui encadre la valorisation agricole des boues de stations d'épuration. Il impose en effet une révision des référentiels réglementaires sur l'innocuité environnementale et sanitaire applicables aux boues d'épuration en vue de leur usage au sol, avant le 1er juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés seront déterminées par voie réglementaire.

- **Instruction gouvernementale sur les conséquences du non-respect de la DERU : la pression est forte pour les collectivités**
  Cette instruction rappelle l'action en manquement en cours initiée par les instances européennes et sa prochaine étape, les enjeux financiers très importants, en matière d'amende ou d'astreinte, l'action récursoire permettant à l'Etat français de réimputer les sanctions infligées aux collectivités concernées.
  Elle donne consigne aux préfets d'agir pour accélérer auprès des collectivités la mise en conformité des 169 systèmes d'assainissement concernés par l'action en manquement en cours. Elle dresse également une 2nde liste de 169 systèmes d'assainissement non conformes susceptibles d'ouvrir une 2nde action en manquement communautaire. Elle décrit tous les types de manquement et rappelle également les pouvoirs du préfet en matière de gel de l'urbanisme.

2 | Présentation du service

© SUEZ / William Daniels

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
Avenant n°02	01/01/2020	28/09/2024	Modification obligation renouvellement Modification tarif

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

La direction

Olivia AMOZIG BELLOT
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

Arnaud Leverbe
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 2019, 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 plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.
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 TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, 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 :

Pour toute demande ou réclamation : 0 977 408 408 APPEL NON SURTAXE

Pour toutes les urgences techniques : 0 977 401 123 APPEL NON SURTAXE

- **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.

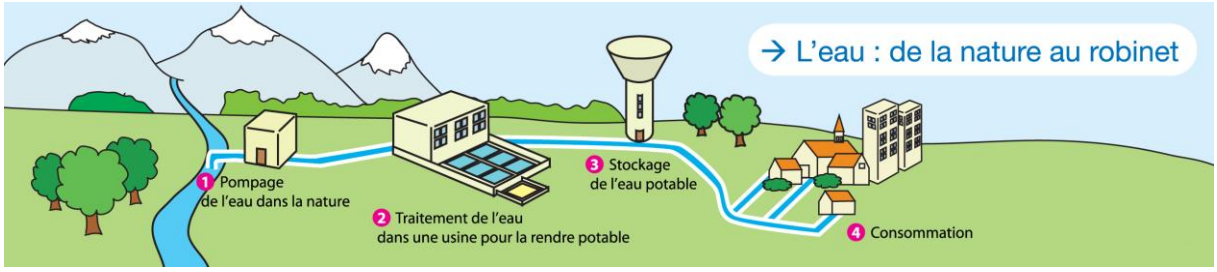
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

- 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 (surpression) - Route de la claire foret	-		

- **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
50-99 mm	3 587	1 352	-	-	-	-	-	-	4 940
100-199 mm	5 356	4 468	-	-	-	-	-	-	9 824
200-299 mm	3 840	-	-	-	-	-	-	-	3 840
Total	12 784	5 821	-	-	-	-	-	-	18 604

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Désignation	2020
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1
Détendeurs / Stabilisateurs	2
Equipements de mesure de type compteur	5
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	47
Régulateurs débit	1
Vannes	197
Vidanges, purges, ventouses	40

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Les branchements						
Type branchement	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Branchement eau potable total	1 196	1 202	1 206	1 212	1 216	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**	**2020**
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
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	**Descriptif**	**2020**
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
TOTAL (indicateur P103.2B)	**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable**	**120**

Le tableau ci-dessous détaille les pourcentages de renseignement des informations relatives aux tronçons de réseaux.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable			
Partie	**Descriptif**	**Pourcentage**	**Points 2020**
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres	100,0%	15
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou période de pose des tronçons identifiés	99,9%	15

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	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
12 à 15 mm	1 041	1 057	1,5%
20 à 40 mm	166	162	-2,4%
>40 mm	5	5	0,0%
Total	1 212	1 224	1,0%

Qualité du service

© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont

3.1 Le bilan hydraulique

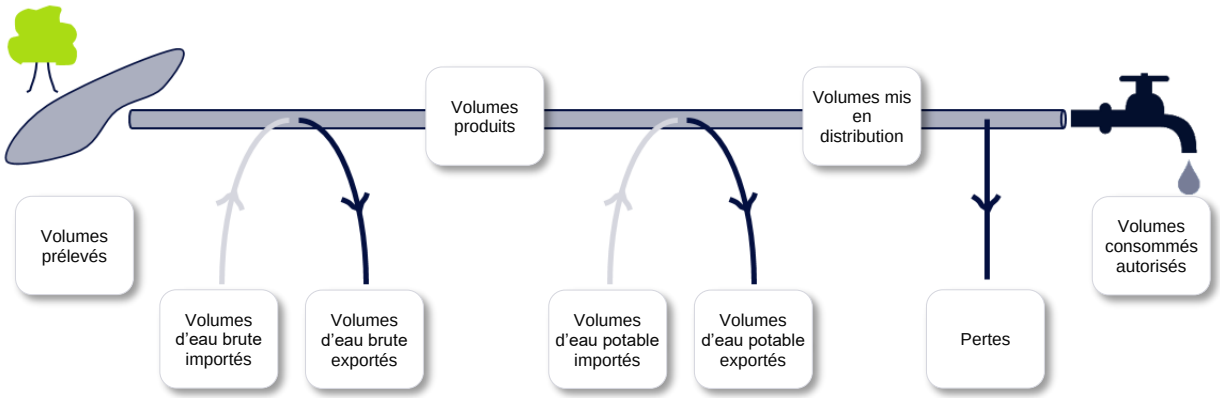
Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

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 :

Volumes eau potable mis en distribution (m³)						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	349 729	369 814	353 827	437 054	480 717	10,0%
Total volumes eau potable exportés (C)	66 057	57 790	56 284	124 636	121 754	- 2,3%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	283 672	312 024	297 543	312 418	358 963	14,9%

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 (m³)						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	233 527	252 285	242 140	249 138	289 925	16,4%
- dont Volumes facturés (E')	233 527	252 285	242 140	238 053	285 912	20,1%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0	0	11 085	4 013	- 63,8%
Volumes consommés sans comptage (F)	602	301	301	301	301	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	250	293	250	273	279	2,2%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	234 379	252 879	242 691	249 712	290 505	16,3%

Jusqu'en 2018, les volumes dégrevés, gestes commerciaux, … (E'') étaient intégrés aux volumes comptabilisés.
Ils apparaissent dorénavant sur une ligne distincte.

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 m³/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 m³/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.

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Volumes mis en distribution (D)	283 672	312 024	297 543	312 418	358 963	14,9%
Volumes comptabilisés (E)	233 527	252 285	242 140	249 138	289 925	16,4%
Volumes consommés autorisés (H)	234 379	252 879	242 691	249 712	290 505	16,3%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	49 293	59 145	54 852	62 706	68 458	9,2%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	50 145	59 739	55 403	63 280	69 038	9,1%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	18,473	18,507	18,507	18,53	18,604	0,4%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	7,31	8,76	8,12	9,27	10,08	8,7%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	7,44	8,84	8,2	9,36	10,17	8,7%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Volumes consommés autorisés (H)	234 379	252 879	242 691	249 712	290 505	16,3%
Volumes eau potable exportés (C)	66 057	57 790	56 284	124 636	121 754	- 2,3%
Volumes eau potable importés (B)	349 729	369 814	353 827	437 054	480 717	10,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	85,91	84,01	84,5	85,65	85,76	0,1%

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	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Volumes consommés autorisés (H)	234 379,2	252 878,52	242 690,73	249 712,36	290 504,72	16,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	18,5	18,5	18,5	18,5	18,6	0,4%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	44,6	46	44,3	55,3	60,7	9,7%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	85	85	85	85	85	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	73,91	74,2	73,85	76,07	77,14	1,4%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A"+B)	85,91	84,01	84,5	85,65	85,76	0,1%

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	30	30
	Exploitant	20	146

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	83	0	84	0
		Exploitant	53	0	110	0
Distribution		ARS	11	0	12	0
		Exploitant	0	0	0	0
Total distribution et production			147	0	206	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 pouvant 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	94	0	100 %
Physico-chimique	85	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 EQUIPEMENTS ELECTROMECANIQUES

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, pompages 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 DONNEES

Que ce soit pour la maintenance ou l'exploitation des sites, l'ensemble de **l'activité est ordonnancée**. Chaque acte de maintenance, d'entretien ou de contrôle est défini par son contenu, sa fréquence et les moyens à mettre en œuvre. L'ensemble de l'activité, qu'elle soit de type maintenance ou exploitation est gérée à partir d'un outil de planification et de gestion des tâches spécifiquement développé pour nos métiers. 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'Etang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire foret	Equipement électrique	armoire générale BT	15/07/2020
L'ETANG-LA-VILLE	L'Etang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire foret	Moyen de levage	palan à chaine	17/11/2020
L'ETANG-LA-VILLE	L'Etang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire foret	Moyen de levage	poutre roulante	17/11/2020

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'Etang la ville - le Belvédère (surpression) - Route de la claire foret	47	29	3	79

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 79 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage.

En termes de travaux, les renouvellements réalisés ont porté sur :

- Le renouvellement du groupe de surpression N°1 (travaux 2019-2020)

3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

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.

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.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	**Nombre au 31/12/2019**	**Nombre au 31/12/2020**
RDICT	16	1
RDT	9	3
RDT-RDICT conjointe	24	1
Total	49	5

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

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

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	**Type d'intervention**	**2020**
Appareils de fontainerie	vérifiés	6
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	3
Branchements	créés	3
Compteurs	déposés	1
Compteurs	posés	3
Compteurs	remplacés	108
Devis métrés	réalisés	11
Enquêtes	Clientèle	58
Remise en eau	sur le réseau	1
Réparations	fuite sur branchement	7
Autres		140
Total actes		341

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

Détail des fuites				
Numéro de rue	Rue	Commune	Libellé intervention	Début réalisation intervention
5	RUE LAMARTINE	FOURQUEUX	branchement eau réparer	07/01/2020
7	ALLEE DES LIZERETTES	FOURQUEUX	branchement eau réparer	30/04/2020
19	RUE DU CHIENDENT	FOURQUEUX	branchement eau réparer	28/08/2020
4	RUE DE NEAUPHLE	FOURQUEUX	branchement eau réparer	28/08/2020
39	RUE DU CHIENDENT	FOURQUEUX	branchement eau réparer	17/09/2020
39	RUE DU CHIENDENT	FOURQUEUX	branchement eau réparer	29/09/2020
29	RUE DU CHIENDENT	FOURQUEUX	branchement eau réparer	10/11/2020

3.3.4 La recherche des fuites

Aucune recherche de fuite n'a été réalisée en 2020.

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	2019	2020	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	8	8	0,0%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Astreinte	0	6	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 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle la suivante :
« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients			
FOURQUEUX	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	1 117	1 126	0,8%
Collectivités	12	11	- 8,3%
Professionnels	42	44	4,8%
Total	1 171	1 181	0,9%

3.4.2 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)						
FOURQUEUX	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	190 993	185 954	180 751	158 699	193 328	21,8%
Volumes vendus aux collectivités	5 249	5 746	17 876	- 6 295	4 239	- 167,3%
Volumes vendus aux professionnels	37 285	60 585	43 513	85 650	88 344	3,1%
Total des volumes facturés	233 527	252 285	242 140	238 053	285 912	20,1%

3.4.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, 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 courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	**Nombre de contacts**
Téléphone	491
Courrier	60
Internet	166
Visite en agence	4
Total	721

3.4.4 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	82	-
Facturation	37	35
Règlement/Encaissement	35	3
Prestation et travaux	86	-
Information	320	-
Dépose d'index	23	-
Technique eau	27	27
Total	610	65

3.4.5 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion	
Désignation	**2020**
Nombre de relevés de compteurs	657
Nombre d'abonnés mensualisés	555
Nombre d'abonnés prélevés	273
Nombre d'échéanciers	4
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	2 422
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	111
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	23
Nombre total de factures comptabilisées	2 556

3.4.6 La relation clients

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

La relation clients	
Désignation	**2020**
Nombre de réclamations écrites FP2E	16
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	19
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	100
Nombre d'arrivées clients dans la période	19
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	13,5

3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France 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. Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.

Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

Recouvrement amiable :

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

Recouvrement précontentieux

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

Recouvrement contentieux

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositifè 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 permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrécouvrabilité), les créances irrécupérables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	**2020**
Créances irrécouvrables (€)	948,91
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,16
Délai Paiement client (j)	15,18
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	8 533,08
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,15

3.4.8 Le fonds de solidarité

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).

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

Le fonds de solidarité	
Désignation	**2020**
Nombre de dossiers FSL	0
Montant Total HT "solidarité"	0
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0

3.4.9 Les dégrèvements

Les données ci-dessous nous renseignent sur le nombre de dossiers de dégrèvement qui ont été demandés, accordés ainsi que les volumes associés.

Les dégrèvements	
Désignation	**2020**
Nombre de demandes acceptées	2
Nombres de demandes de dégrèvement	2
Volumes dégrévés (m³)	4 013

3.4.10 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France 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 Eau France 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 Eau France de :

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

> La méthodologie

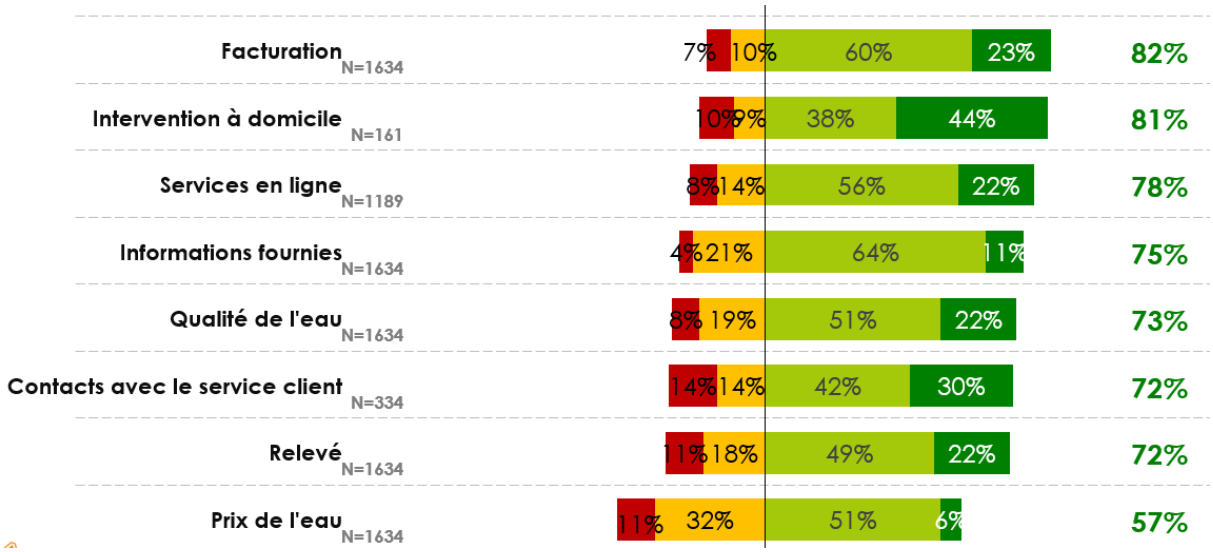
L'enquête de satisfaction a été menée du 11 janvier au 4 février 2021 par email auprès d'un panel représentatif de **1 634 clients directs** sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ. Cet échantillon a été extrait **d'un échantillon national de 9067clients.**

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

➢ **Augmentation de la satisfaction clients :**

Augmentation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 73% des clients se déclarent satisfaits (71% en 2019). Les leviers forts, générateurs de satisfactions, sont :

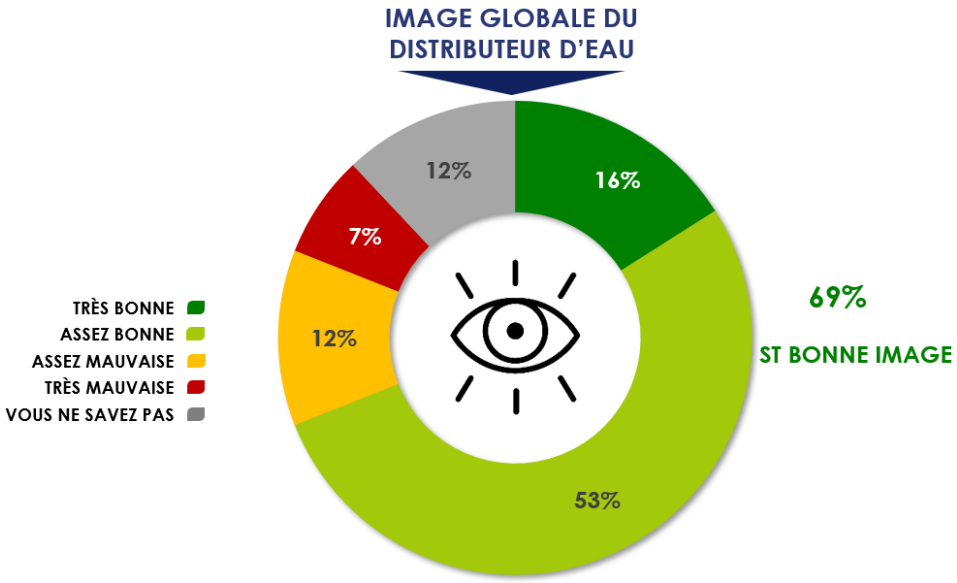
- La facturation : 82 % (vs 77% en 2019)
- Les interventions à domicile : 81% (vs 75% en 2019) dont 44% de très satisfaits
- Les services en ligne : 78% de clients satisfaits (versus 79% en 2019). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.



➢ **Une image solide du fournisseur d'eau**

69% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau et considèrent que :

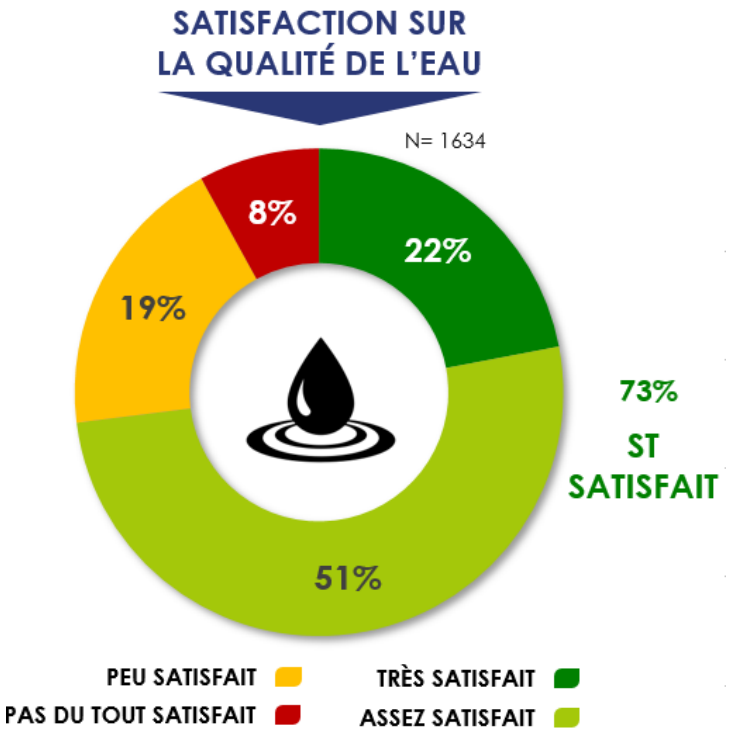
- notre action est conforme à la mission de services publics,
- nous sommes efficace
- et que nous nous soucions de nos clients.



L'intention de fidélité à SUEZ est forte : 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**

73% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en hausse de 2 points par rapport à l'année dernière.



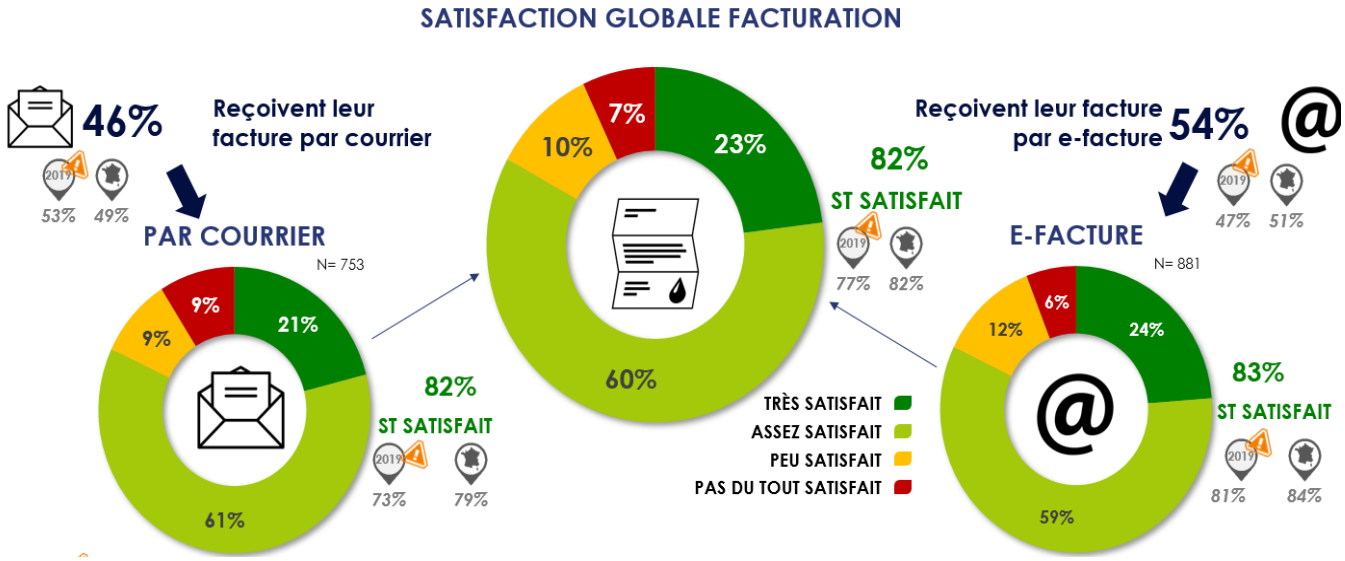
- **La relève**

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 60% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 75% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté ou 69% pour la radio relève.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient d'être facturé sur leur consommation réelle : 78% de satisfaction.
En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients** avec 83% de satisfaction.

- **Facturation**

Avec 82% de clients satisfaits, **le service facturation génère une bonne satisfaction.**



3.4.11 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 ?

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eau France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau,
- La collectivité au travers des redevances collectivités,
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA,
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m^3.

- **LE TARIF**

VILLE DE SAINT GERMAIN EN LAYE (territoire historique SAINT GERMAIN EN LAYE)EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU						
	Volume/ Quantité	Prix unitaire HT au 01/01/2021	Prix HT 2021	Prix unitaire HT au 01/01/2020	Prix HT 2020	variation %
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Part du délégataire						
. Abonnement	2	15,40	30,80	15,22	30,44	1,18
. Consommation	120	1,2155	145,86	1,1938	143,26	1,81
Part Communale	120	0,1600	19,20	0,1600	19,20	0,00
Organismes d'Etat						
. Préservation des ressources en eau	120	0,0720	8,64	0,0720	8,64	0,00
. Voies navigables de France	120	0,0105	1,26	0,0110	1,32	-4,55
. Lutte contre la pollution	120	0,3800	45,60	0,3800	45,60	0,00
T.V.A. à 5.5%			13,82		13,67	1,17
Sous total TTC eau			265,18		262,13	1,17
m3 TTC			**2,21**		**2,18**	1,17

Les tableaux 120m^3 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'élements postérieure au 1er janvier N+1 (réception des délibérations, calcul des redevances prélèvement,...).

- **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

TARIF DE LA COMMUNE DE : **FOURQUEUX** mis à jour le : **20/01/2020**

Contrat Eau : BANCO N° 5881 B	**Commune de FOURQUEUX** Prix révisés au moment de la facturation	affermage	AVENANT N° 2 du 01/01/2020 au 28/09/2024
Contrat Asst. : BANCO N° 24628 A	**S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE** prix révisés les 01/01/N et 01/07/N avec valeurs connues à ces dates	affermage	AVENANT N° 1 du 14/10/2019 au 31/03/2028
Contrat Asst. : 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 14/03/2018 au 31/12/2024

BANCO N° 18808 **Commune de FOURQUEUX** BANCO N° 18799 **S.I.A.A.P.**

EXERCICE 2019 - 2020 **code INSEE** **78251**

Période de consommation du 01/08/2019 au 31/01/2020 **Période de consommation** **20-01**

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période		20-01						20-02				
R = Relève / E = Estimation		R						E				

DISTRIBUTION DE L'EAU	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France jusqu'au 31/12/2019 Prix de base (valeur 01/07/2018) 1,31505 **coef. révision K1** **1,32495**	**1,7424**		5,5	0,0958	1,8382
Part SUEZ Eau France du 01/01/2020 au 31/01/2020 Prix de base (valeur 01/07/2018) 1,1259 **coef. révision K1** **1,32495**	**1,4918**		5,5	0,0820	1,5738
Part SUEZ Eau France à compter du 01/02/2020 Prix de base (valeur 01/07/2018) 1,1259 **coef. révision K1** **1,35981**	**1,5310**		5,5	0,0842	1,6152
Part communale de SAINT GERMAIN EN LAYE		**0,1600**	5,5	0,0088	0,1688
Préservation des ressources en eau		**0,0720**	5,5	0,0040	0,0760
Lutte contre la Pollution		**0,3800**	5,5	0,0209	0,4009
TOTAL EAU	1,7424	0,6120		0,1295	**2,4839**

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France jusqu'au 13/10/2019 *S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE* Prix de base (valeur 01/07/2017) 0,0444 **coef. révision K1** **1,03473**	**0,0459**		10	0,0046	0,0505
Part SUEZ Eau France du 14/10/2019 au 31/12/2019 *S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE* Prix de base (valeur 01/07/2017) 0,0471 **coef. révision K1** **1,03473**	**0,0487**		10	0,0049	0,0536
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2020 *S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE* Prix de base (valeur 01/07/2017) 0,0471 **coef. révision K1** **1,05214**	**0,0496**		10	0,0050	0,0546
Part SUEZ Eau France jusqu'au 31/12/2019 *S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE* Prix de base (valeur 14/03/2018) 0,0675 **coef. révision K1** **1,02336**	**0,0691**		10	0,0069	0,0760
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2020 *S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE* Prix de base (valeur 14/03/2018) 0,0675 **coef. révision K1** **1,04740**	**0,0707**		10	0,0071	0,0778
Part communale de SAINT GERMAIN EN LAYE		**0,2400**	0	0,0000	0,2400
Part S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE		**0,0402**	10	0,0040	0,0442
Part S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE jusqu'au 31/12/2019		**0,1400**	10	0,0140	0,1540
Part S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE à compter du 01/01/2020		**0,1500**	10	0,0150	0,1650
Part du S.I.A.A.P. jusqu'au 31/12/2019		**0,6730**	10	0,0673	0,7403
Part du S.I.A.A.P. à compter du 01/01/2020		**0,6710**	10	0,0671	0,7381
Modernisation Réseaux de Collecte		**0,1850**	10	0,0185	0,2035
TOTAL ASSAINISSEMENT	0,1150	1,2782		0,1153	**1,5085**

PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT	**3,9924**

Variation prix SUEZ Eau France	semestrielle 02-20 / 08-19	annuelle 02-20 / 02-19	observations
eau	-12,13%	-11,72%	nouvel avenant - nouveau prix de base
asst. BOUCLE DE LA SEINE	8,06%	8,53%	nouvel avenant - nouveau prix de base
asst. REGION DE ST-GERMAIN-EN-LAYE	2,32%	2,32%	

TARIF DE LA COMMUNE DE :	FOURQUEUX	2 / 2

ABONNEMENT (PRIME FIXE)

Facturé semestriellement d'avance

Période du :	**calibre compteur** (en mm)	**12 - 15**	**20**	**30**	**40**	**60**	**80**	**100**	**150**	**200**	**250**
01/02/2020 au 31/07/2020	Prix de base semestriel	17,85 €	24,16 €	59,28 €	94,37 €	147,88 €	247,41 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €
coef. révision K1	**Prix semestriel révisé appliqué**	**24,27 €**	**32,85 €**	**80,61 €**	**128,33 €**	**201,09 €**	**336,43 €**	**480,43 €**	**480,43 €**	**480,43 €**	**480,43 €**
1,35981	**Prix semestriel TTC** (TVA 5,5%)	**25,60 €**	**34,66 €**	**85,04 €**	**135,39 €**	**212,15 €**	**354,93 €**	**506,85 €**	**506,85 €**	**506,85 €**	**506,85 €**

PRESTATIONS CLIENTELES - du 01/02/020 au 31/07/2020

coef. révision K1	**1,35981**	**prix de base**	**prix révisés**	**taux TVA**	**Prix TTC**
DROIT D'ACCES AU SERVICE	sans déplacement	25,95	**35,29**	10	**38,82**
	avec déplacement	55,16	**75,01**	10	**82,51**
coef. révision K	**1,27613**	**prix de base**	**prix révisés**	**taux TVA**	**Prix TTC**
Frais de déplacement		42,59	**54,35**	10	**59,79**
Frais de Jaugeage (>= diam. 40mm)		76,41	**97,51**	10	**107,26**
Frais de déplacement impayés		54,58	**69,65**	10	**76,62**
révision annuelle au 01/01/N - tarif national des prestations accessoires			**prix unitaire**	**taux TVA**	**Prix TTC**
Frais de duplicata			**7,21**	10	**7,93**

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 **20,90%**

LE RESPONSABLE FACTURATION

TARIF DE LA COMMUNE DE : **SAINT GERMAIN EN LAYE (ex territoire FOURQUEUX)** — mis à jour le : **29/07/2020**

Contrat Eau : BANCO N° 5881 B	**Commune de FOURQUEUX** Prix révisés au moment de la facturation	affermage	AVENANT N° 2 du 01/01/2020 au 28/09/2024
Contrat Asst. : BANCO N° 24628 A	**S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE** prix révisés les 01/01/N et 01/07/N avec valeurs connues à ces dates	affermage	AVENANT N° 1 du 14/10/2019 au 31/03/2028
Contrat Asst. : 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 14/03/2018 au 31/12/2024
BANCO N° 18808	**Commune de FOURQUEUX**	BANCO N° 18799	**S.I.A.A.P.**

EXERCICE 2020 — **code INSEE** **78251**

Période de consommation du 01/02/2020 au 31/07/2020 — **Période de consommation** **20-02**

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période		20-01						20-02				
R = Relève / E = Estimation		R / T						E / T				

DISTRIBUTION DE L'EAU	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France jusqu'au 31/07/2020 Prix de base (valeur 01/07/2018) 1,1259 **coef. révision K1** **1,35981**	**1,5310**		5,5	0,0842	1,6152
Part SUEZ Eau France à compter du 01/08/2020 Prix de base (valeur 01/07/2018) 1,1259 **coef. révision K1** **1,35362**	**1,5240**		5,5	0,0838	1,6078
Part communale de SAINT GERMAIN EN LAYE		**0,1600**	5,5	0,0088	0,1688
Préservation des ressources en eau		**0,0720**	5,5	0,0040	0,0760
Lutte contre la Pollution		**0,3800**	5,5	0,0209	0,4009
TOTAL EAU	1,5310	0,6120		0,1179	**2,2609**

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France jusqu'au 30/06/2020 *S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE* Prix de base (valeur 01/07/2017) 0,0471 **coef. révision K1** **1,05214**	**0,0496**		10	0,0050	0,0546
Part SUEZ Eau France à compter du 01/07/2020 *S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE* Prix de base (valeur 01/07/2017) 0,0471 **coef. révision K1** **1,05290**	**0,0496**		10	0,0050	0,0546
Part SUEZ Eau France *S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE* Prix de base (valeur 14/03/2018) 0,0675 **coef. révision K1** **1,04740**	**0,0707**		10	0,0071	0,0778
Part communale de SAINT GERMAIN EN LAYE		**0,2400**	0	0,0000	0,2400
Part S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE		**0,0402**	10	0,0040	0,0442
Part S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE		**0,1500**	10	0,0150	0,1650
Part du S.I.A.A.P.		**0,6710**	10	0,0671	0,7381
Modernisation Réseaux de Collecte		**0,1850**	10	0,0185	0,2035
TOTAL ASSAINISSEMENT	0,1203	1,2862		0,1167	**1,5232**

PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT	**3,7841**

Variation prix SUEZ Eau France	**semestrielle** 08-20 / 02-20	**annuelle** 08-20 / 08-19	**observations**
eau	-0,46%	-12,53%	nouvel avenant - nouveau prix de base
asst. BOUCLE DE LA SEINE	0,00%	8,06%	nouvel avenant - nouveau prix de base
asst. REGION DE ST-GERMAIN-EN-LAYE	0,00%	2,32%	

ABONNEMENT (PRIME FIXE)

Facturé semestriellement d'avance

Période du :	**calibre compteur** (en mm)	**12 - 15**	**20**	**30**	**40**	**60**	**80**	**100**	**150**	**200**	**250**
01/08/2020 au 31/01/2021	Prix de base semestriel	17,85 €	24,16 €	59,28 €	94,37 €	147,88 €	247,41 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €	353,31 €
coef. révision K1	**Prix semestriel révisé appliqué**	**24,16 €**	**32,70 €**	**80,24 €**	**127,74 €**	**200,17 €**	**334,90 €**	**478,25 €**	**478,25 €**	**478,25 €**	**478,25 €**
1,35362	**Prix semestriel TTC** (TVA 5,5%)	**25,49 €**	**34,50 €**	**84,65 €**	**134,77 €**	**211,18 €**	**353,32 €**	**504,55 €**	**504,55 €**	**504,55 €**	**504,55 €**

TARIF DE LA COMMUNE DE :	SAINT GERMAIN EN LAYE (ex territoire FOURQUEUX)	2 / 2

PRESTATIONS CLIENTELES - du 01/08/2020 au 31/01/2021					
coef. révision K1	1,35362	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
DROIT D'ACCES AU SERVICE	sans déplacement	25,95	**35,13**	10	**38,64**
	avec déplacement	55,16	**74,67**	10	**82,14**
coef. révision K	1,27309	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais de déplacement		42,59	**54,22**	10	**59,64**
Frais de Jaugeage (>= diam. 40mm)		76,41	**97,28**	10	**107,01**
Frais de déplacement impayés		54,58	**69,49**	10	**76,44**
révision annuelle au 01/01/N - tarif national des prestations accessoires			prix unitaire	taux TVA	Prix TTC
Frais de duplicata			**7,21**	10	**7,93**

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 **19,30%**

LE RESPONSABLE FACTURATION

Comptes de la délégation

© SUEZ / iStock

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 2020

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

en milliers d'€uros	2019	2020	Ecart en %
PRODUITS	**489,39**	**548,04**	**12,0%**
Exploitation du service	464,24	494,70	
Collectivités et autres organismes publics	17,13	20,66	
Travaux attribués à titre exclusif	3,24	28,34	
Produits accessoires	4,78	4,34	
CHARGES	**466,37**	**467,20**	**0,2%**
Personnel	49,53	40,95	
Energie électrique	0,11	0,02	
Achats d'eau	216,36	296,54	
Produits de traitement	0,03	0,00	
Analyses	0,00	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	28,08	32,15	
Impôts locaux et taxes	0,72	0,20	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	39,86	27,63	
• télécommunication, postes et télégestion	2,29	2,66	
• engins et véhicules	5,76	2,88	
• informatique	12,39	12,66	
• assurance	1,97	1,57	
• locaux	2,09	0,82	
Contribution des services centraux et recherche	15,58	17,40	
Collectivités et autres organismes publics	17,13	20,66	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	4,09	0,00	
• programme contractuel	85,03	0,00	
• fonds contractuel	0,00	18,00	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	4,63	4,88	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	5,71	4,91	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	-0,58	3,84	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,07	0,03	
Résultat avant impôt	**23,02**	**80,84**	**251,2%**
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	7,67	25,06	
RESULTAT	**15,35**	**55,78**	**263,5%**

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 2020

Détail des produits

en milliers d'€uros	2019	2020	Ecart en %
TOTAL	**489,39**	**548,04**	**12,0%**
Exploitation du service	464,24	494,70	6,6%
• Partie fixe facturée	65,31	66,94	
• Partie proportionnelle facturée	398,93	445,64	
• Variation de la part estimée sur consommations	0,00	-17,88	
Collectivités et autres organismes publics	17,13	20,66	20,6%
• Part Collectivité	0,00	0,41	
• Redevance prélèvement	17,13	20,25	
Travaux attribués à titre exclusif	3,24	28,34	
• Branchements	3,24	28,34	
Produits accessoires	4,78	4,34	-9,1%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	-0,01	0,63	
• Autres produits accessoires	4,79	3,72	

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 2020

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

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

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

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

- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

    - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
    - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE 2
II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION 3
III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES 4
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS 8
V. IMPÔT SUR LES SOCIETES 8
VI. ANNEXES 8

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 2020 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. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

- A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

- 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 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 représente 3,3% du Chiffre d'affaires, sauf disposition contraire du CEP contractuel.

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 :

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

a. **« Garantie pour continuité du service »** : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.
La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):
La **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

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

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

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :
Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

En fonction de l'évolution des dépenses, la charge inscrite dans le CARE sera révisée pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels.
La nouvelle charge à inscrire tiendra compte :
- d'une part, des montants nets effectivement engagés et à engager,
- et d'autre part, des charges déjà inscrites dans les CARE et de la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat.

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.
Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité…). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe 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 2,87%.

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 -0,46% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2020 +0.5%) soit 0,04% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

Un impôt normatif simplifié 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 + 1,02 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 31%.

VI. ANNEXES

A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

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

A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

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

A3 - Taux de financement (à 10 ans): 2.87%

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 2020

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, pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, 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.

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 2020.

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 que, à la date de la présente attestation, nous n'avons pas encore émis notre rapport sur les comptes annuels au 31 décembre 2020 et que nous poursuivons notre revue des événements postérieurs à la clôture de l'exercice jusqu'à l'émission de notre rapport sur ces comptes.

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 ;

S.A.S. à capital variable
438 476 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie – Paris-La Défense 1

- 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 les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de 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 établir le compte annuel de résultat d'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

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

Paris-La Défense, le 12 mai 2021

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

Stéphane Pédron

4.2 Les reversements

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	**Date du reversement**	**Montant (€)**
1ER SEMESTRE 2020 - 2544 m³	31/08/2020	407,02
		407,02

4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".
Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le 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 compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

4.3.1 La situation sur les installations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement : Equipements et génie civil		
Désignation	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)**
Garantie de continuité du service	Belvédère (Station de surpression)-RVT-renouvellement du groupe 1 (régul)	6 579
	Belvédère (surpression) - Route de la claire foret-RVT-rvt tronçon égout station Belvédère & fuite dn200	17 289
	Belvédère (surpression) - Route de la claire foret-RVT-Renouvellement des 4 groupes de surpression	1 606
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		25 475

4.3.2 La situation sur les canalisations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Aucun renouvellement de canalisation n'a été réalisé en 2020.

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, Suez Eau France a engagé, en concertation avec la Collectivité :

- les opérations d'extension des canalisations suivantes :

Extension de canalisation				
Commune	**Site**	**Linéaire**	**Diamètre**	**Nature**
Fourqueux	Rue du Moulin à Vent	62	125	PEHD

4.3.3 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

Renouvellement : compteurs		
Désignation	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)**
Garantie de continuité du service	Renouvellement 108 compteurs	9 029
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		9 029

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

Commune de Fourqueux (Avenant n°2 : 01/01/2020 - 28/09/2024)

€ H.T.	**Suivi du Fonds suivant les critères contractuels CALCUL LDEF**	2020	2021	2022	2023	2024
Dotation travaux de renouvellement programmée (patrimonial) (article 28.3)	taux actualisation k3 (défini à l'article 28.3)	1,0000				
	taux Eonia au 1er juillet de l'année N (défini à l'article 28.3)	-0,46%				
	dotation montant € - valeur 2020 (art.28.1)	18 000	18 000	18 000	18 000	13 364
	dotation montant € courant	18 000	0	0	0	0
	fonds début exercice	**0**	**(895)**	**(895)**	**(895)**	**(895)**
	actualisation du fonds en début exercice à Eonia	0	0	0	0	0
	dotation € courant	18 000	0	0	0	0
	dépenses effectives	(18 895)				
	solde du fonds	**(895)**	**(895)**	**(895)**	**(895)**	**(895)**

Votre délégataire

@ SUEZ / Antoine Meyssonnier

Fort de son expertise bâtie depuis 150 ans, SUEZ œuvre à un accès aux services essentiels de l'environnement pour tous. SUEZ fournit une eau de qualité, adaptée à chaque usage, tout en préservant ce bien commun. Nous valorisons les eaux usées et les déchets pour les transformer en de nouvelles ressources.

En France, berceau historique du Groupe, **29 500 collaborateurs** s'engagent chaque jour pour préserver les éléments essentiels de notre environnement : **l'eau, la terre et l'air,** qui garantissent notre futur.

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

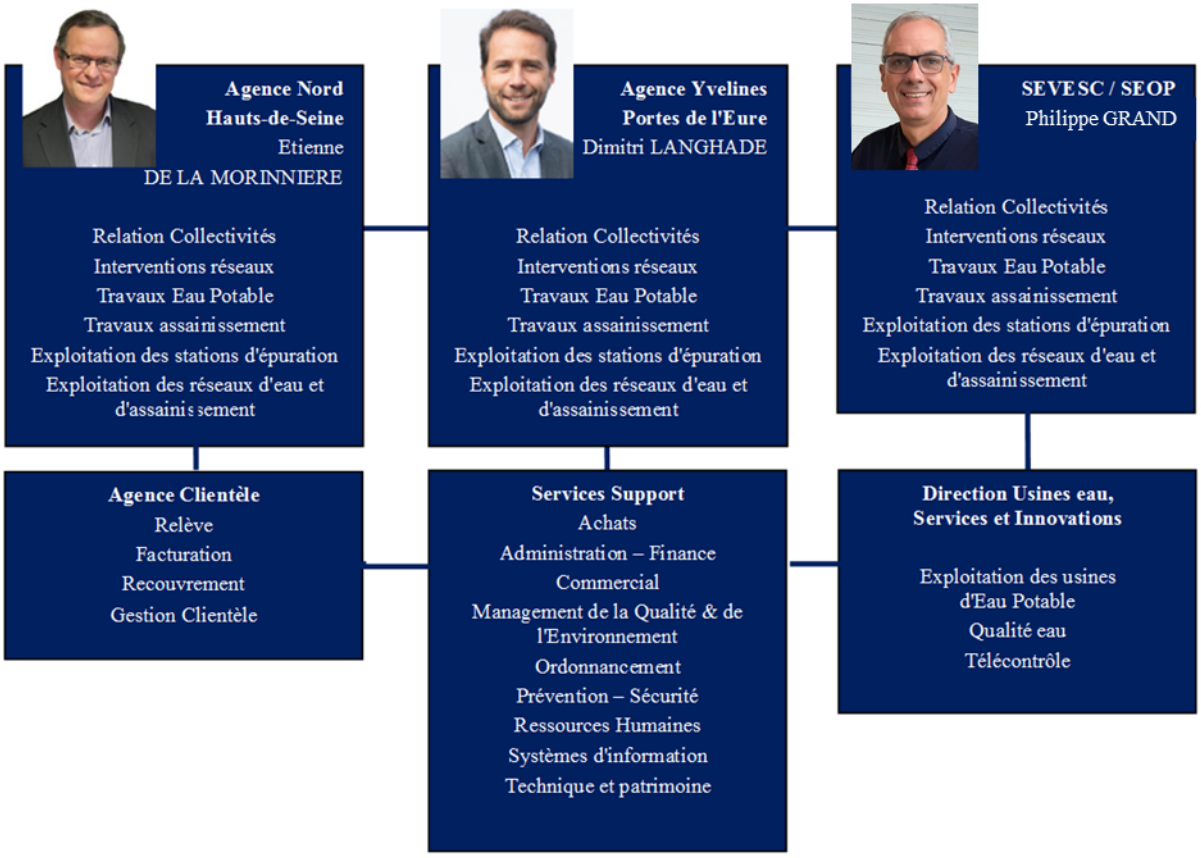
5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

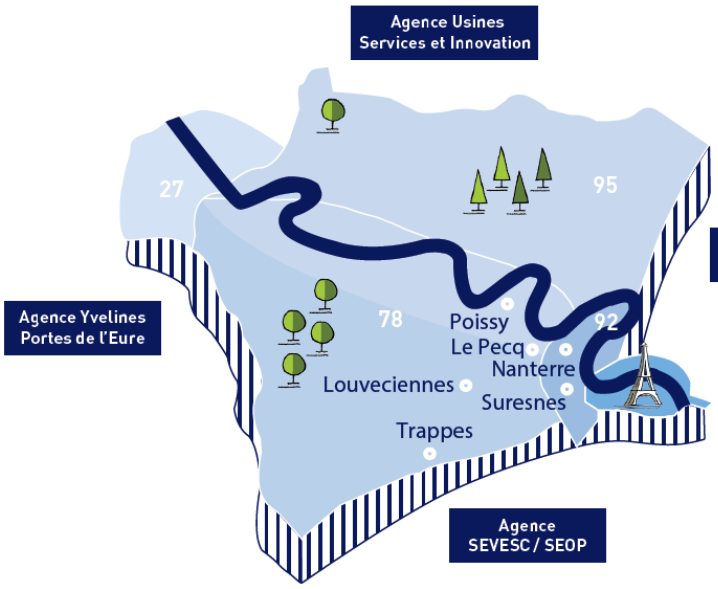
La Région Paris Seine Ouest, acteur majeur de l'eau et de l'assainissement en Ile-de-France, regroupe 3 marques :

- 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



les soient récurrentes
e ponctuelle (travaux,

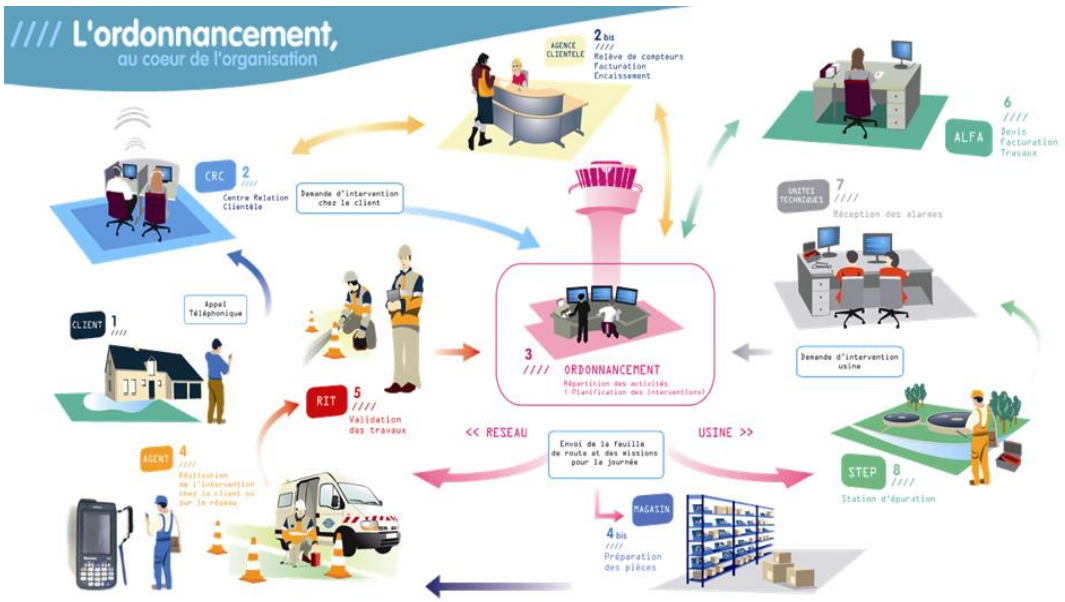
logique d'amélioration continue.

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

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informa
GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales c
ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant l
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

Partenaire engagé auprès des collectivités, des industriels et des citoyens, SUEZ mobilise l'ensemble de ses parties prenantes pour réussir la transition environnementale, en développant des modèles d'économie circulaire et en innovant pour anticiper les exigences du futur.
Fières de leurs métiers et fortes de leurs valeurs, les équipes de SUEZ implantées sur tous les territoires en France métropolitaine et en Outre-Mer façonnent un environnement durable, dès maintenant.

Lancé en 2019, « Shaping 2030 », le nouveau plan stratégique de SUEZ a pour objectif d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.
SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

Une performance au service de tous, pour préserver les éléments essentiels de notre environnement

SUEZ conçoit des solutions concrètes et résilients à impact positif sur l'eau, l'air et la terre

Le plan stratégique « SUEZ 2030 » vise à positionner le Groupe face aux opportunités et défis de la décennie, et à accélérer sa contribution.

SUEZ interagit avec un monde en pleine mutation qui nécessite d'engager des actions concrètes dès maintenant pour construire ensemble un environnement durable.

SUEZ anticipe notamment le développement de l'économie circulaire, l'émergence de nouveaux modèles, l'augmentation de la réglementation, ainsi qu'une prise de conscience grandissante des citoyens face à la crise climatique et la dégradation de l'environnement.

Une démarche d'innovation sociale en France

La démarche d'innovation sociale de SUEZ en France repose sur un socle de trois convictions :

- Il ne peut y avoir de transition écologique si les populations fragiles ne sont pas prises en compte.
- Le développement de l'économie circulaire passe par la collaboration entre des acteurs différents, et SUEZ joue un rôle de catalyseur en travaillant efficacement avec les entrepreneurs sociaux.
- Les collaborateurs sont un levier formidable pour démultiplier l'impact positif de SUEZ : la formation leur permet de s'engager efficacement.

Cette démarche conduit à des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone et développe la collaboration avec des acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire.

SUEZ certifié Top employeur 2020

SUEZ figure cette année encore dans les 89 entreprises françaises certifiées par le Top Employers Institute.

Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la

transformation des métiers du groupe et d'être ainsi à même de mieux accompagner la gestion durable et intelligente des ressources dans un contexte de changement climatique.

5.2 La relation clientèle

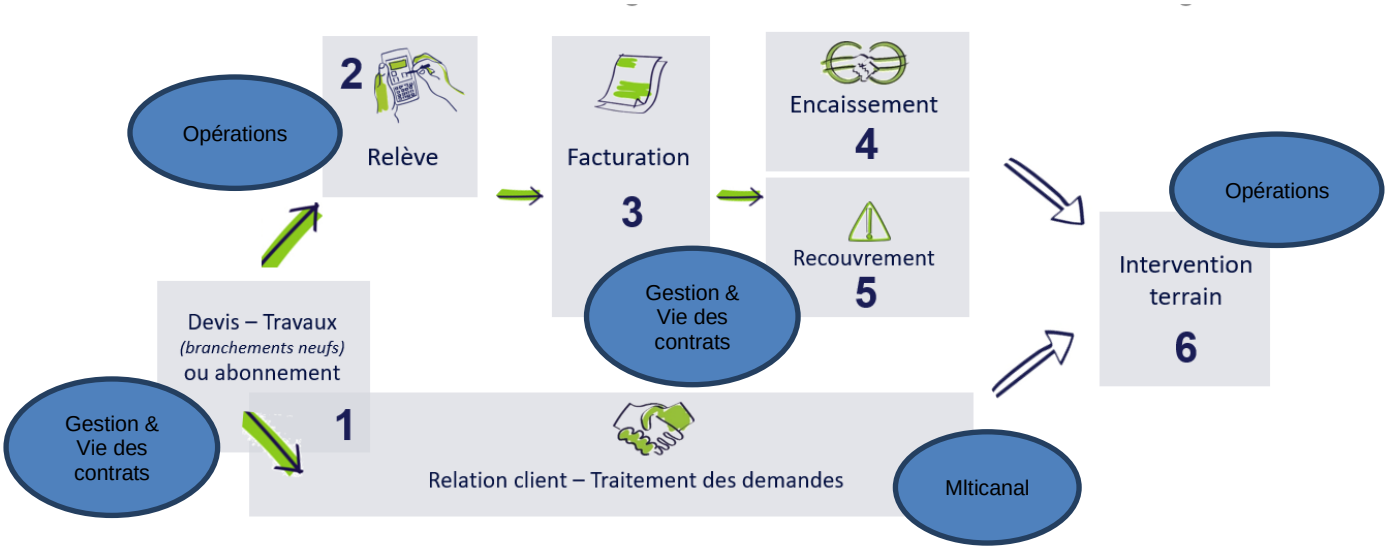
5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

SUEZ Eau France adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, chat, réseaux sociaux…), aux réglementations (Hamon, Brottes…), aux technologies, aux attentes des collectivités (politique sociale, environnementale et citoyenne).

Notre relation client est axée sur la connaissance client :

- des clients aux exigences renforcées (personnalisation du service, réactivité, qualité des réponses, etc.)
- des consommateurs autonomes dans leurs démarches auprès des opérateurs
- des clients mieux et plus rapidement informés, grâce aux réseaux sociaux
- des clients digitalisés, multi-équipés et multi-connectés qui imposent leurs canaux de relation

Notre organisation et nos actions sont centrés autour du client, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :



L'organisation interne est ainsi le reflet du parcours client :

Département Multicanal : Il traite les demandes clients et vend des services. Les collaborateurs engagés sont garants de la satisfaction client. Ce département est composé de 2 services :

- Qualité et Performance : service qui anime la performance de notre organisation pour la satisfaction client
- Traitement de la demande : service qui traite la demande client de bout en bout quel que soit le canal de communication.

Département Opérations : Ils sont responsables des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle. Ce département est composé de 3 services :

- Support aux Opérations : service qui assure l'organisation, la gestion et le suivi des interventions terrain dans le but de satisfaire nos clients et optimiser le coût client.
- Projets : service qui pilote et coordonne les projets en lien avec le comptage (télérelève, radiorelève, …) de l'appel d'offre à la livraison du projet dans le respect des coûts, qualité et délais.
- Interventions chez le client : service qui intervient chez le client

Département Gestion et vie des contrats : Ils sont garants de l'exhaustivité et de la correcte facturation DSP, travaux et prestations de services, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement. Les 5 services qui le composent sont les suivants :

- Pilotage : service qui est garant de la bonne application des contrats. Il collecte, renseigne ou fait paramétrer, met à jour les données des contrats et des tarifs. Il facture les clients/contrats spécifiques.
- Facturation : service qui s'assure de l'exhaustivité de la facturation du portefeuille client confié et des volumes consommés, dans le respect des contrats.
- Devis Facturation Travaux : service qui administre les activités travaux et Prestations de Service. Il initie les abonnements des prises neuves.
- Encaissement/ Recouvrement : service qui assure et affecte les encaissements au jour le jour, engage les actions de recouvrement sur toutes les factures dans les plus brefs délais et en mesure l'efficacité économique.
- Reporting, performance et support Commercial : service qui :
    - est garant de la qualité/fiabilité de la donnée et du reporting en synergie avec les autres services de la Région.
    - anime la performance des processus de la Relation Client.
    - accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées.
Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.
Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndics, bailleurs, professionnels...)

La satisfaction client est la concentration des efforts de tous les collaborateurs quel que soit leur métier au sein de SUEZ Eau France, organisés autour de 6 missions :

1- **Mesurer et maîtriser les consommations d'eau**
2- **Faciliter la relation avec nos clients**
3- **Optimiser la gestion client**
4- **Accompagner les clients fragiles**
5- **Informer et alerter nos clients**
6- **Ecouter nos clients pour nous améliorer**

5.2.2 Faciliter la relation avec nos clients

- **RELATION MULTICANALE : TELEPHONE, WEB, CONSEILLER VIRTUEL, COURRIERS, E-MAILS, CHAT, RESEAUX SOCIAUX**

Zoom sur les contacts téléphoniques :

- Des centres de relation client SUEZ situés dans chaque région de **France**
- **Large amplitude horaire** : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
- Réponse **à toute demande :** information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV)
- **Demande de rappel :** proposition de rappel de l'abonné si le temps d'attente est supérieur à 3 minutes et rappel dans les 2h,
- **Traçabilité du traitement des demandes**

Suivi de tous les canaux de contact du client (historique), ce qui permet l'analyse des comportements du client et l'identification des problèmes rencontrés

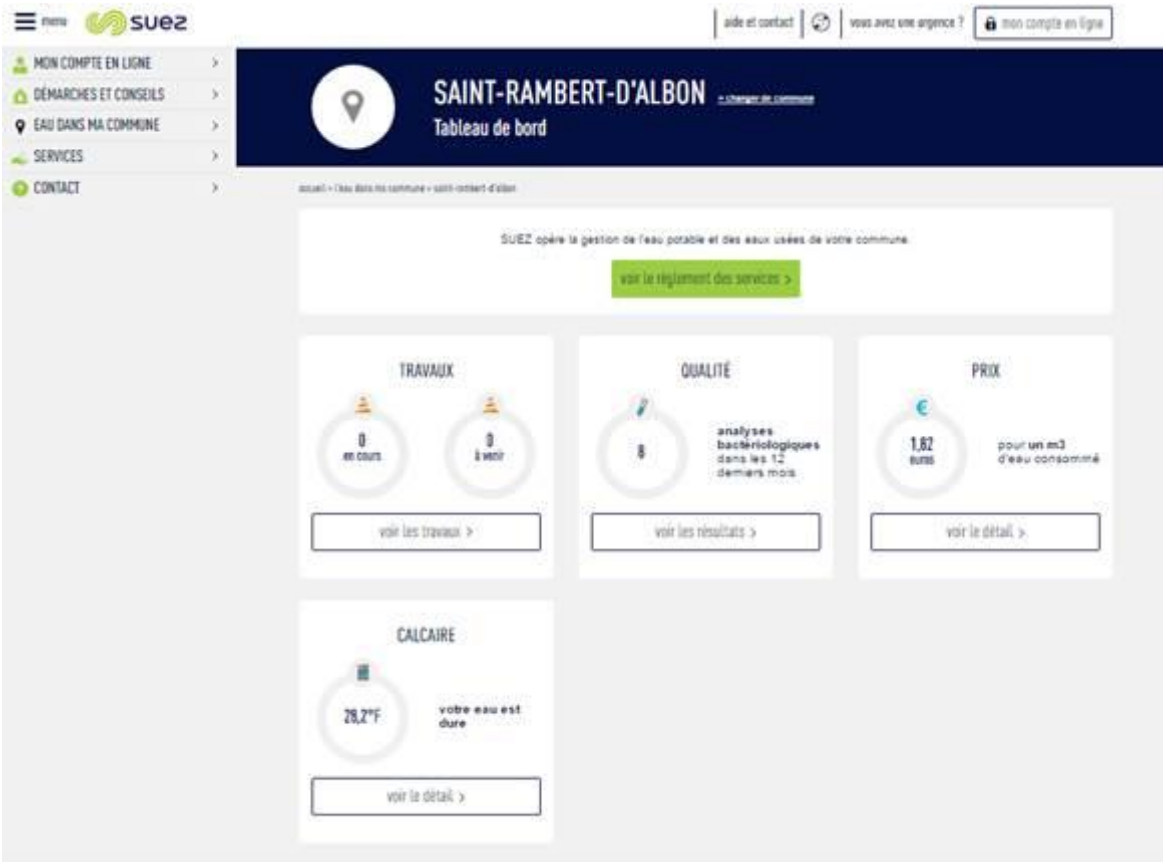
- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

Le site internet www.toutsurmoneau.fr est un site d'information et de services pour les clients et citoyens.

En 2020, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 3 669 969 visiteurs uniques chaque mois, soit 81% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

Le site 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



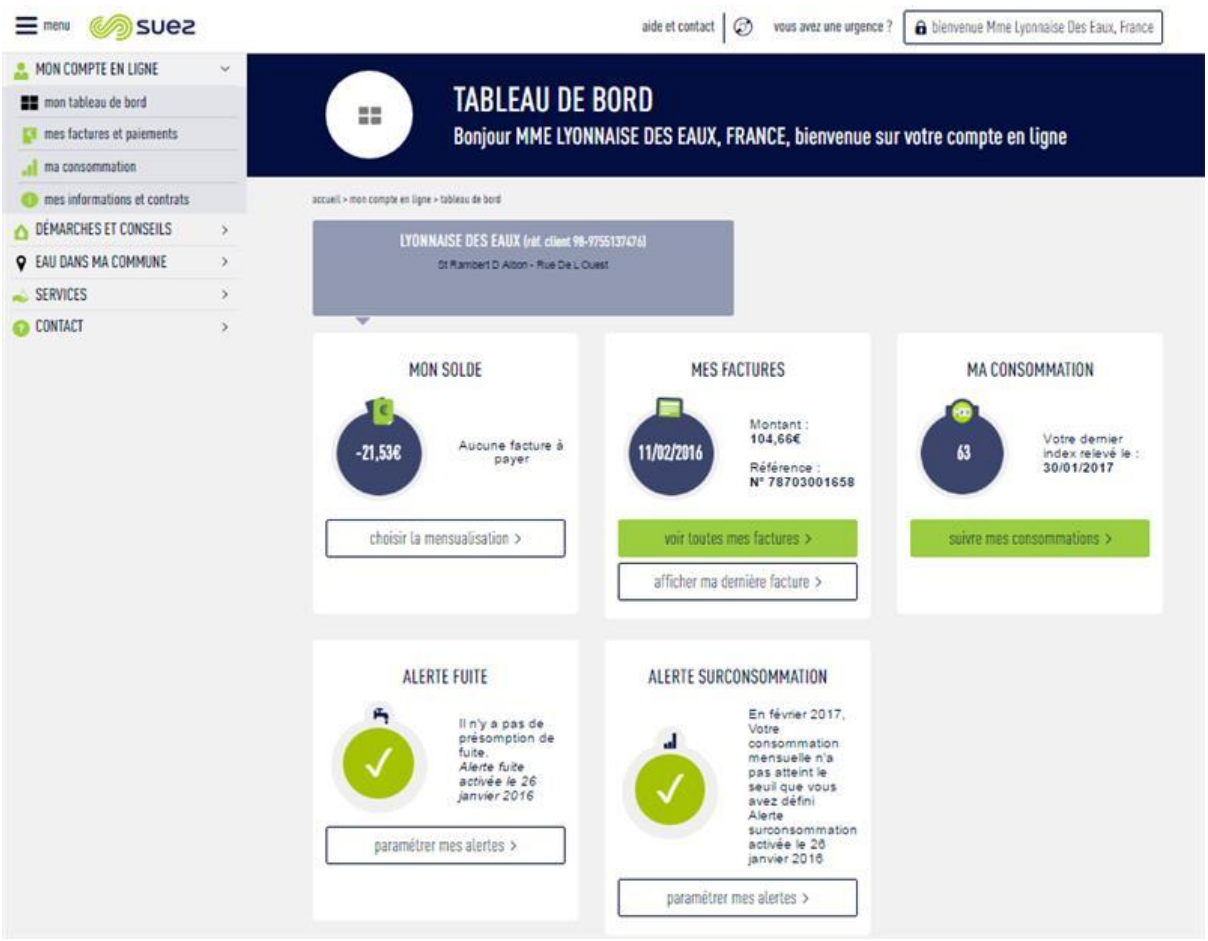
*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

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

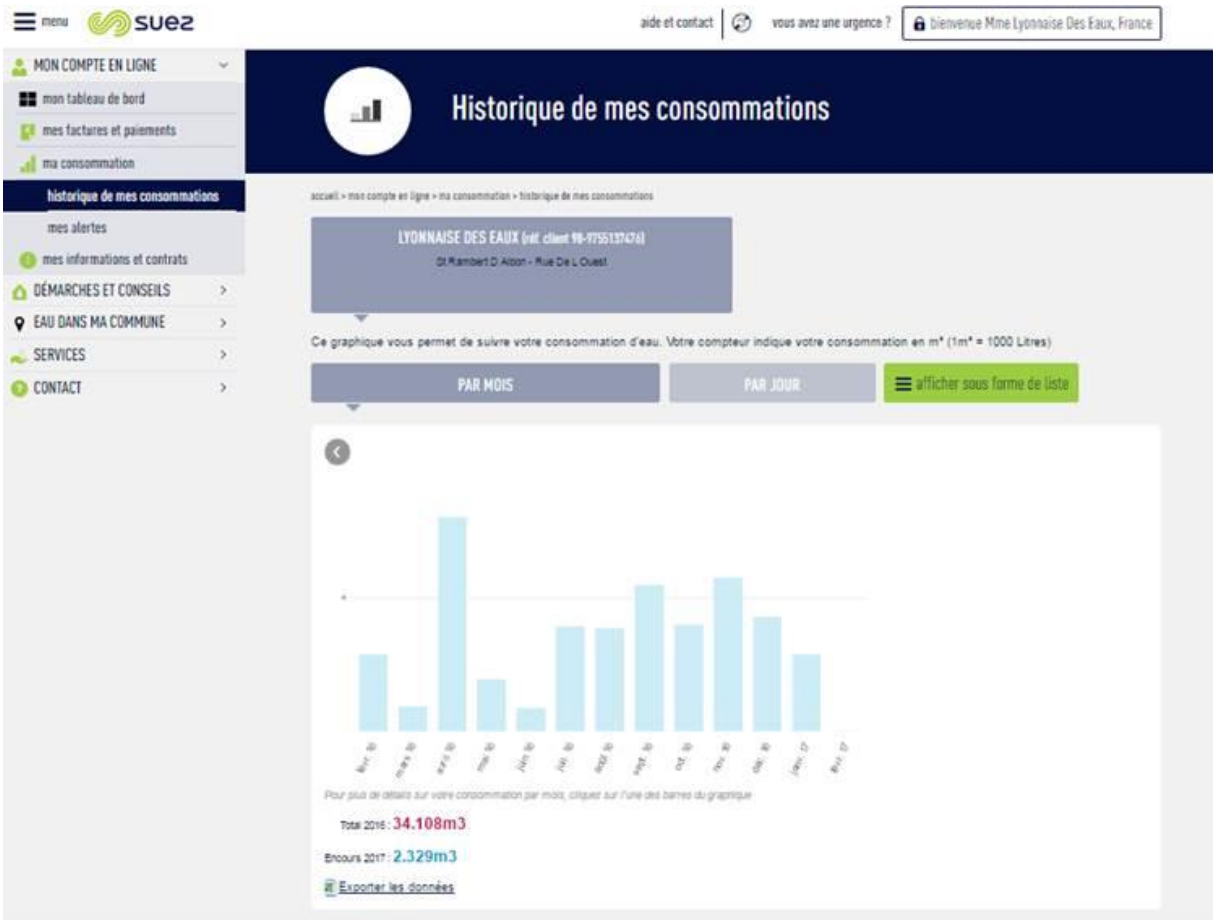
*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

Sur le site www.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.

- **ACCUEILS PARTAGES**

Il s'agit de lieux d'accueil ouverts à tous (PIMMS, MSAP, Mairie) et destinés à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF, transports en commun, Suez…).
La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de téléprésence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

5.2.3 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

- **DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)**

Chaque région a un service dédié DFT pour traiter les devis et les factures des activités :

- Travaux (marchés de travaux, extensions de réseau, travaux dans les usines…)
- Prestations accessoires (contrôle de conformité, assainissement, remplacement compteur gelé…)
- Branchements neufs (demande de branchement sur le site internet ou par téléphone, estimation du prix des travaux sur le site internet Toutsurmoneau.fr, réalisation de la souscription d'abonnement du nouveau client)
- Prestations de services collectivités et contrats privés professionnels (entretien poteaux d'incendie, exploitation réseaux privés eaux usées, …)

Le service gère de la demande du client à la réalisation des travaux.

- **MENSUALISATION**

Avec le service « mensualisation », les règlements des factures d'eau de nos clients sont étalés sur l'année.
Grace à un système d'échéancier basé à partir des consommations de l'année précédente, les clients connaissent à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.
Bien entendu, les clients restent libres de modifier, suspendre ou annuler le prélèvement en contactant notre service client.

- **ENCAISSEMENT**

SUEZ Eau France propose des modes de paiement des factures diversifiés et personnalisés : Prélèvement automatique de la facture à l'échéance, virement bancaire, étalement des règlements par la mensualisation, règlement par carte bancaire sans frais pour l'abonné *(Internet / téléphone),* TIP (Titre Interbancaire de Paiement), chèque, espèces à La Poste (EFICASH), sur présentation de la facture (lecture du code barre sur les factures), prélèvement spécifique pour les collectivités et administrations

- **RECOUVREMENT**

SUEZ Eau France a mise en place une équipe dédiée et formée au recouvrement : des agents administratifs et personnels de terrain, à l'écoute de la situation du client.
Notre suivi des encaissements et du recouvrement amiable des impayés permet :

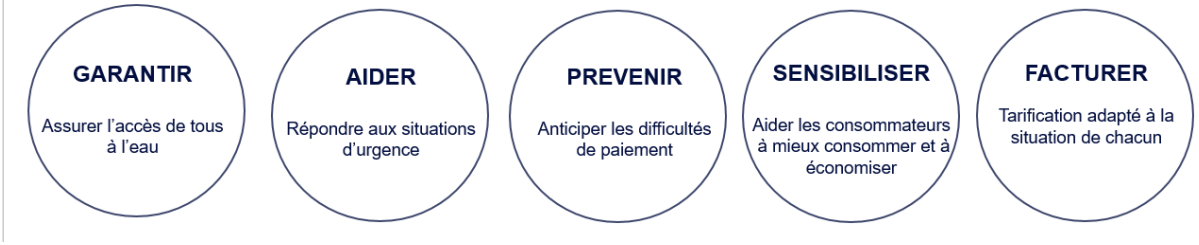
- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables
- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

SUEZ Eau France a des plans de relance personnalisés à la typologie des clients, accompagne les abonnés en situation de précarité en adaptant les modes de paiement.

5.2.4 Accompagner les clients fragiles

- **DEMARCHE EAU EQUITABLE**

Tarification sociale multicritère, fonds de solidarité supplémentaire, chèque eau.



- **FACTURE EN BRAILLE ET ACCEO**

SUEZ permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'accéder par téléphone à ses services. ACCEO s'appuie sur une plateforme qui met en relation la personne sourde ou mal entendante avec un interprète ou un transcripteur traduisant la demande en temps réel à l'agent clientèle de SUEZ.

5.2.5 Ecouter nos clients pour nous améliorer

La **satisfaction des clients** est notre objectif prioritaire. Fournir des services en amélioration continue, de nouvelles prestations, diffuser une information pertinente et répondant à leurs préoccupations, rendre toujours plus efficace notre organisation dans le domaine de la relation avec le client… tels sont les axes essentiels de notre politique de relation client.
Pour cela, nous mettons en place des outils destinés à mieux connaître les **attentes des consommateurs** et à instaurer un véritable **dialogue pour adapter au mieux nos offres**.

- **BAROMETRE DE SATISFACTION NATIONAL ET REGIONAL**

1 fois/an auprès des clients directs (facturés) et **des clients indirects** (habitat collectif).
En moyenne, **1 300 interviews.**
Le baromètre de satisfaction national évalue :
- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l'expérience client
- les recommandations
- la qualité des services
- l'appréciation des services de la relation client.

Le baromètre de satisfaction régional évalue :
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact téléphonique avec un chargé de clientèle.** Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil au téléphone : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),

- **Enquête post-intervention** afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,

Les **clients les plus insatisfaits** sont rappelés par nos services pour **résoudre le problème et lever l'insatisfaction**. Des actions correctives sont mises en place pour améliorer la qualité perçue.

- **ENQUETE EN LIGNE**

Questionnaire de satisfaction en ligne sur l'utilisation du site www.tousurmoneau.fr et la rubrique "Mon compte en ligne".
Suivi au fil de l'eau des résultats.

- **TEST NOUVEAUX SERVICES AUPRES DE NOS CLIENTS POUR AJUSTEMENT AVANT LANCEMENT**

Avant lancement sur le marché national d'un nouveau service, nous réalisons toujours un test sur une région pour vérifier que le service convient bien aux besoins et fonctionne correctement, l'ajuster si nécessaire avant de le déployer au niveau national

- **ETUDE IDENTIFICATION DES BESOINS/ ATTENTES CLIENTS**

Nous lançons régulièrement des études prospectives pour connaitre les attentes des citoyens dans différents domaines liés à l'eau, notamment sur les services liés à la télérelève qui les intéresseraient. L'objectif est de proposer des services de qualité répondant toujours à un besoin client.

5.2.6 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement

La confiance mutuelle, l'écoute et l'engagement sont notre ADN et en toute transparence, SUEZ Eau France s'engage auprès de ses clients en énonçant clairement dans une charte ses engagements répartis en 4 catégories qui font écho aux attentes des citoyens et collectivités :

- Service client (3 engagements)
- Écoute client (1 engagement)
- Qualité de l'eau (2 engagements)
- Environnement (2 engagements)

Cette charte présente nos engagements socles et donne de la visibilité à la qualité de service offerts aux usagers ; proximité et réactivité sont nos valeurs.

SUEZ s'engage auprès de vous !

CHARTE NATIONALE D'ENGAGEMENTS

suez

ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS	• Relation en ligne 24/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et votre compte en ligne. • Réponse à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier, sur les réseaux sociaux et via via une plateforme spécifique pour les sourds et malentendants. • Un rappel systématique, si vous n'avez pas pu nous joindre et que vous nous avez laissé vos coordonnées téléphoniques sur répondeur.
2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS	• En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau. • En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT	• Recherche de solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCAS, Fonds de Solidarité Logement etc.).

ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ	• Envoi d'un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service clientèle. • Prise en compte des éventuelles causes d'insatisfaction et recherche de nouvelles solutions pour les résoudre et vous satisfaire.

ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ	• Contrôles réguliers de la qualité de l'eau par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ	• Caractéristiques essentielles de l'eau de votre robinet (calcaire, pression, chlore etc.) : information immédiate donnée sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone. • Présentation de la qualité de l'eau envoyée une fois par an avec votre facture, et affichée dans votre mairie.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER	• Mise à disposition : - conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau), - suivi de votre consommation dans votre compte en ligne : pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations. • Alertes fuite si votre commune a fait le choix de la télérelève.
8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC	• Nos équipes techniques sont en alerte 24/24 et 7 j/7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public. Elles interviennent sur appel de votre part en cas d'urgence avérée.

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.

Lloyd's Register

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 9001:2015

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 1 Décembre 2021
Numéro de certificat : 10151957

Première(s) approbation(s) :
ISO 9001 – 27 Avril 2004

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 – 0031282

Le Système de Management concerne :

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, 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. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau; Etudes, 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 maitriser 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.

Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Depuis fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites pour identifier des gisements de performance.
Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.

Lloyd's Register

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 50001:2011

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : Lloyd's Register Quality Assurance Limited

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 20 Août 2021
Numéro de certificat : 10154487

Première(s) approbation(s) :
ISO 50001 – 2 Décembre 2015

Numéro(s) d 'approbation : ISO 50001 – 0031281

Le Système de Management concerne :

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ;
collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, 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 ;
prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau ; études, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra Filtration.

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS

001

POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE)…en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Notre démarche développement durable

Changement climatique, préservation de la biodiversité, accès aux services essentiels pour tous ou encore insertion socio-économique des populations… Ces défis, au cœur du développement durable, impliquent la mise en œuvre d'actions concrètes et la mobilisation de l'ensemble des acteurs des territoires (société civile, institutions et entreprises).

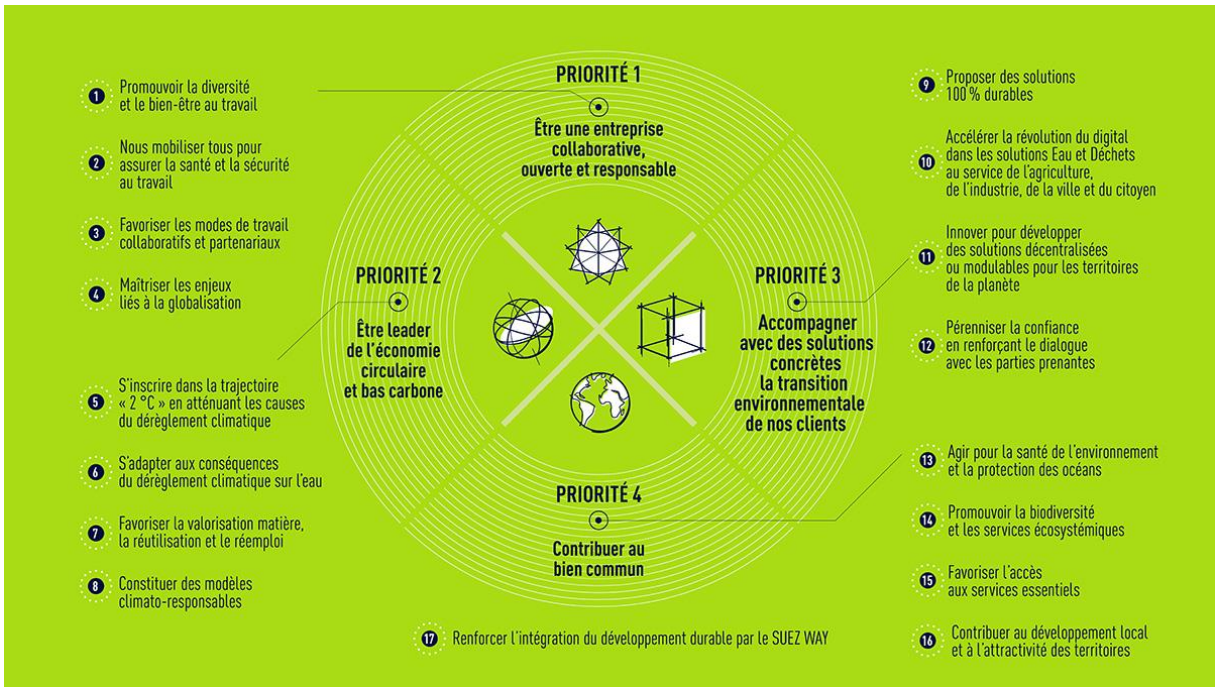
Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée du développement durable au sein de ses métiers ainsi que de contribution concrète aux enjeux des territoires, dans le cadre d'une approche d'ancrage local.

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Au cœur de la vision stratégique 2030 de l'entreprise présentée en octobre 2019, la Raison d'être de SUEZ, présentée en mai 2020 en Assemblée Générale, est le fruit d'une démarche de consultation avec l'ensemble de ses collaborateurs et parties-prenantes. Elle reflète l'identité du Groupe et exprime les ambitions de l'entreprise face aux défis actuels de la transition écologique et solidaire.

Articulée autour de plans d'actions concrets et d'objectifs chiffrés, la Feuille de Route Développement Durable 2017-2021 constitue, depuis plusieurs années, un levier de transformation du Groupe et un outil de pilotage. Elle matérialise également la contribution aux Objectifs de Développement Durable tels que définis par l'ONU en 2015. Cette feuille de route a été déclinée à l'échelle de la France, et les actions de SUEZ Eau France y contribuent directement.

Afin d'incarner la contribution de SUEZ Eau France à la vision stratégique du Groupe visant à construire « un environnement durable, maintenant ! », la Feuille de Route Développement Durable de Eau France sera actualisée en 2021, en cohérence avec les engagements portés par le Groupe dans le cadre de sa Vision 2030, et avec la Vision stratégique portée par SUEZ Eau France visant à « Faire de la ressource en eau un levier du développement et de la résilience des territoires ».



UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOLIDAIRE DES TERRITOIRES

Au-delà des engagements présentés ci-dessus, SUEZ Eau France déploie des actions concrètes et partenariales contribuant à répondre aux défis du développement durable, au plus près des enjeux de ses territoires d'action.

1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel (eau, air, sol), SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est un axe majeur des métiers de SUEZ. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue notamment un enjeu fort, dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage des golfs ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.
A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de réduire les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les Agences de l'eau, à travers le 11e programme sur la période 2019-2024, visant à encourager les acteurs à adapter dès maintenant leurs pratiques aux conséquences du changement climatique. Elles peuvent prendre la forme de Contrats de territoires eau et climat (CTEC) ou d'Opération de reconquête de la qualité de l'eau (ORQUE). Elles se traduisent par des actions concertées sur les territoires avec différentes parties prenantes, dont le monde agricole.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue également un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, renforcé dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini dès 2014 une stratégie permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.
Dès 2014, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », pilotée par le Ministère en charge de l'écologie. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en 2020 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**

– Act4nature France, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB). SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que Territoires engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.

Cette initiative fait écho à celle portée par SUEZ à l'international. En 2020, SUEZ a en effet renouvelé ses engagements Groupe dans le cadre de l'initiative Act4nature international, lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement). Celle-ci vise à mobiliser les acteurs économiques en faveur de la protection de la biodiversité, à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise, en amont de la COP 15 sur la Diversité Biologique qui se tiendra en 2021.SUEZ a ainsi pris 11 engagements individuels visant à renforcer sa stratégie pour la biodiversité, développer la performance environnementale au service de la biodiversité et proposer des solutions favorables la biodiversité.

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.

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, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques, à travers la réalisation d'une thèse doctorale, et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

Conscient des enjeux de transition écologique dans les territoires et notamment les métropoles urbaines, SUEZ propose de ce fait des démarches permettant de renforcer l'expérience nature au cœur des villes :

- en mettant ses expertises (eau, déchets, air, biodiversité, smart city) au service des initiatives pour un environnement durable,
- en contribuant à l'élaboration de leur stratégie de résilience urbaine et territoriale,
- en réinventant les usages des biens et des services.
-

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants. Dans cette logique, les zones Libellule® que propose SUEZ sont des zones de rejets végétalisées améliorées, ayant fait l'objet d'un brevet, qui présentent des garanties d'abattement sur certains polluants ciblés. Ce type d'aménagement présente par ailleurs un intérêt éducatif et paysager. Il repose sur des techniques de génie écologique et fait appel à des compétences de modélisation hydraulique.

2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.
SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi…).
Pour favoriser l'insertion, SUEZ est ainsi 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 Eau France 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 professionnels expérimentés et en activité.

Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire. Dans ce cadre, différentes actions ont mises en œuvre pour co-construire et proposer des solutions de recrutement avec les partenaires des territoires. Ainsi, face aux difficultés de recrutement d'agents de réseau eau potable et assainissement, la Maison pour rebondir Ile-de-France et l'Entreprise Régionale Paris-Seine-Ouest de SUEZ Eau France ont conçu une formation courte, gratuite (financée par les agences d'intérim d'insertion) et adaptée aux besoins des agences. Construite avec le CFM BTP de Trappes et les agences d'intérim d'insertion ID'EES et HUMANDO, cette formation s'adresse à des personnes en parcours d'insertion professionnelle intéressées par les métiers du Groupe. Après 3 mois de formation les « stagiaires » sont intégrés en intérim d'insertion dans les équipes SUEZ. En 9 mois ils sont opérationnels et peuvent intégrer durablement les équipes de SUEZ. Lancée en 2019, cette formation a permis de recruter à ce jour plus de 20 personnes pour 11 agences de SUEZ en Ile de France.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2019/2020, ce sont ainsi 1025 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage au sein de SUEZ.

3. <u>Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux</u>

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des besoins des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique, sont déployés.
Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des

dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

Depuis 2014, **Acceo,** entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à proposer un tel service.
Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, a été développée afin 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. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.

La mise en place de partenariats avec les acteurs nationaux et 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. Dans ce cadre, SUEZ poursuit son partenariat structurant avec **l'Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)** et soutient le développement de PIMMS en Régions.
Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences. Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires. En 2019, 196 collaborateurs se sont ainsi impliqués dans des missions de mécénat de compétences.

EVALUATION ET MESURE DE NOS ACTIONS : LA PRISE EN COMPTE DES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

L'Agenda 2030 est le programme de développement durable adopté par les membres de l'ONU en 2015, suite à la conférence de Rio de 2012. Fixant 17 objectifs (les ODD) et 169 cibles (ou sous-objectifs), il aborde toutes les questions de société, est transversal et concerne tous les pays sans distinction, du Nord au Sud. Il fixe le cadre d'actions en faveur d'un développement au service de la planète, des populations, de la prospérité, de la paix et des partenariats (les « 5P »).

Fortement impliquée dans cette démarche, la France s'est dotée en 2019 d'une feuille de route mobilisant de nombreux acteurs (publics et privés) et visant à atteindre les ODD fixés. Celle-ci s'articule autour de 6 enjeux prioritaires[1] :
1. Agir pour une société juste en éradiquant la pauvreté, en luttant contre toutes les discriminations et inégalités et en garantissant les mêmes droits, opportunités et libertés à toutes et à tous

[1] https://www.agenda-2030.fr/actualites/feuille-de-route-de-la-france-pour-lagenda-2030-368#scrollNav-1

2. Transformer les modèles de sociétés par la sobriété carbone et l'économie des ressources naturelles, pour agir en faveur du climat et de la planète et de sa biodiversité

3. S'appuyer sur l'éducation et la formation tout au long de la vie pour permettre une évolution des comportements et modes de vie adaptés au monde à construire et aux défis du développement durable

4. Agir pour la santé et le bien-être de toutes et tous, notamment via une alimentation et une agriculture saine et durable

5. Rendre effective la participation citoyenne à l'atteinte des ODD, et concrétiser la transformation des pratiques à travers le renforcement de l'expérimentation et de l'innovation territoriale

6. Œuvrer au plan européen et international en faveur de la transformation durable des sociétés, de la paix et de la solidarité

Afin de suivre l'état d'avancement des Objectifs de Développement Durable, 232 indicateurs ont été adoptés par la Commission statistique de l'ONU, en 2017, et déclinés en France (98 indicateurs) où l'INSEE en assure le suivi.

Porteurs d'une ambition commune, les ODD rassemblent tous les acteurs, publics comme privés, autour d'objectifs communs. Ce référentiel constitue donc un moyen de mesurer et de suivre les plans d'actions développement durable déployés, notamment au sein d'un territoire, de les mettre en perspective entre eux et d'évaluer les collaborations possibles. Il constitue ainsi un outil de dialogue entre les acteurs.

A ce titre, la Feuille de Route Développement Durable 2017-2021 de SUEZ fait l'objet d'une évaluation au regard de sa contribution aux Objectifs de Développement Durable en établissant, pour chaque engagement, les ODD associés.

La contribution de la Feuille de route aux Objectifs de Développement Durable

ENGAGEMENTS	ODD ASSOCIÉS
1 Promouvoir la diversité et le bien-être au travail	ODD 4, 5, 8
2 Nous mobiliser tous pour assurer la santé et la sécurité au travail	ODD 8
3 Favoriser les modes de travail collaboratifs et partenariaux	ODD 16
4 Maîtriser les enjeux liés à la globalisation	ODD 4, 8, 16
5 S'inscrire dans la trajectoire « 2 °C » en atténuant les causes du dérèglement climatique	ODD 7, 9, 11, 12
6 S'adapter aux conséquences du dérèglement climatique sur l'eau	ODD 6, 9, 11, 13
7 Favoriser la valorisation matière, la réutilisation et le réemploi	ODD 6, 7, 9, 12
8 Constituer des modèles climato-responsables	ODD 8, 9, 11
9 Proposer des solutions 100 % durables	ODD 9, 12, 17
10 Accélérer la révolution du digital dans les solutions Eau & Déchets au service de l'agriculture, de l'industrie, de la ville et du citoyen	ODD 11, 12
11 Innover pour développer des solutions décentralisées ou modulables pour les territoires de la planète	ODD 9, 11, 13, 17
12 Pérenniser la confiance en renforçant le dialogue avec les parties prenantes	ODD 16
13 Agir pour la santé de l'environnement et la protection des océans	ODD 6, 9, 12, 14
14 Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques	ODD 15
15 Favoriser l'accès aux services essentiels	ODD 3, 6, 7, 11, 17
16 Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires	ODD 4, 8

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Ce sont des postes de pilotage qui permettent pour Visio de gérer les services d'eau et d'assainissement et pour Valovisio d'assurer la gestion et la valorisation des déchets.
Grâce aux capteurs in situ, les équipes de ces centres gèrent en temps réel et à distance les éventuels dysfonctionnements et répondent ainsi rapidement aux besoins de nos clients.

5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. 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.

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

ON'connect coach : propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

ON'connect switch : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. **ON'connect™ switch** allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France. J**eudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.

- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France**. Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO2 contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO2 économisée équivalente à 75 arbres par m3.

- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM10) et le dioxyde d'azote (NO2). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM10 et PM2,5) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour votre Région

GRANDS PROJETS

Un événement important s'est déroulé en 2020 sur le territoire de l'Agence Yvelines Portes de l'Eure. Un événement qui impacte directement la qualité de vie des habitants et plus spécialement les écoliers franciliens.

- **L'inauguration d'une solution innovante en septembre à Poissy pour des écoles qui respirent mieux**
  Le **7 septembre**, le dispositif AirAdvanced-InspiR, outil de dépollution de l'air, a rassemblé quelques élus du territoire à l'école élémentaire Victor Hugo à Poissy. Cette nouvelle solution, permet de traiter et de réduire les polluants atmosphériques et les gaz à effet de serre dans les cours d'école. Cette expérimentation aura une durée d'un an pour confirmer ses performances en conditions réelles et son rayon d'action.

INSERTION

Malgré la crise sanitaire, l'insertion professionnelle a été au cœur des enjeux du territoire en 2020 via le partenariat avec FACE Yvelines (Fondation Agir Contre l'Exclusion). Dans la continuité du lancement positif en 2018 de la Job Academy sur le territoire Grand Paris Seine & Oise, et en 2019 sur la Communauté d'Agglomération Saint Germain Boucles de Seine, SUEZ a poursuivi cette démarche d'insertion le **1er octobre** avec le lancement d'une troisième édition sur la Communauté d'Agglomération Saint Germain Boucles de Seine et plus précisément à Sartrouville. Les objectifs : toujours identiques aux premières éditions avec une volonté d'accroître le nombre de personnes qui retrouvent un emploi.

Ainsi, durant 4 mois, 12 filleuls ont été accompagnés par leurs parrains dans les démarches d'emploi. Le but était de se faire accompagner dans leur démarche pour retrouver un emploi stable : formalisation de CV, préparation aux entretiens d'embauche, etc.

En 2020, d'autres initiatives ont également eu lieu :

- En **Janvier** une expérimentation sur la méthode de recrutement dans la rue en partenariat avec OZONS à Poissy : pour recruter 4 agents de réseaux sur le site du Pecq, SUEZ a fait appel à OZONS. Objectif : un recrutement de rue, sans CV ni lettre de motivation mais un simple questionnaire sur smartphone. Au total, 20 personnes ont été sélectionnées et présentées à des entretiens ;

- Le **30 septembre**, un nouvel engagement pour l'insertion professionnelle au cœur de la Communauté Urbaine Grand Paris Seine & Oise aux Mureaux : le **Rallye Découverte** des **métiers** organisé par CREPI Île-de-France, l'un des réseaux nationaux qui accompagne les personnes à trouver un emploi et qui a compté avec la participation de SUEZ ;

- En **octobre** le CFM BTP à Trappes : une formation de 3 mois d'agents de réseaux de SUEZ, en partenariat avec Groupe Idées et Humando RH.

PARTENARIATS ET MECENAT

En raison de la crise sanitaire, l'Agence Territoriale Yvelines Portes de l'Eure n'a pu compter sur ses partenaires habituels en 2020, beaucoup d'autres eux ayant été annulés ou reportés :

- **Carrières-sous-Poissy**
  Le 8 mars à Carrières-sous-Poissy a eu lieu la 11ème édition des 12km de Carrières-sous-Poissy. Partenaire depuis plus de 10 ans, SUEZ met à disposition deux rampes à eau pour les coureurs. En 2020, une nouvelle course s'est ajoutée au programme : les 6 Km !

COLLECTIVITES

- **Visite de chantier à Croissy-sur-Seine**
  Le 26 juin 2020, une visite de chantier s'est déroulée rue des Ponts et rue de l'Equerre à Croissy-sur-Seine, sur la réhabilitation des réseaux d'assainissement communaux visitables et non visitables. Cette visite pu compter sur la présence du maire de Croissy, Jean-Roger Davin ainsi que les élus de la ville.

COMMUNICATION PEDAGOGIQUE

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

- **Visite de la Coulée Verte, au Pecq**

La Coulée Verte offre une promenade dédiée au cycle de l'eau et à la biodiversité en bord de Seine. Il s'agit d'un espace aménagé tel un parcours pédagogique sur le site de production d'eau potable du Pecq-Croissy. Les visites, gratuites, sont guidées et mobilisent, d'une part, des experts de SUEZ pour expliquer les techniques de production de l'eau potable et sa qualité, et d'autre part, nos partenaires associatifs tels la Ligue de Protection des Oiseaux. En 2020 et en raison de la crise sanitaire SUEZ n'a pas pu recevoir de visiteurs sur le site de la Coulée Verte.

- **Visites de stations d'épuration**

Les visites de stations d'épuration des eaux usées constituent pour les écoles un excellent outil pédagogique pour appréhender les enjeux de la préservation de l'environnement et notamment les gestes respectueux du cadre de vie : que ne doit-on pas rejeter dans l'évier ? Quel est l'impact de la qualité des cours d'eau sur la vie aquatique ? Là encore, les visites sont effectuées gratuitement, sur inscription pour les scolaires. En 2020, SUEZ n'a pas pu proposer de visites en raison de la crise sanitaire.

- **Interventions dans les écoles**

A la demande des enseignants, SUEZ intervient dans les classes pour exposer les grands principes du cycle naturel et domestique de l'eau aux enfants. Ces interventions sont assurées par nos animateurs pédagogiques, gratuitement et sur inscription. Il peut également s'agir de « tour de l'école » pour présenter les installations ayant un rapport avec l'eau dans l'environnement proche de l'école (bouche à clé, bouches d'égout, etc.), ou de sensibilisation aux éco-gestes. En 2020, en raison de la crise sanitaire SUEZ n'a pas pu intervenir dans les écoles du territoire Yvelines Portes de l'Eure.

5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- **Parlez-vous SUEZ**

Pour vous faire découvrir nos métiers et nos expertises, nous avons réalisé de courtes vidéos, à retrouver sur tous nos réseaux sociaux. Chloé, l'animatrice de cette série vidéo, sera accompagnée dans chaque épisode par l'un de nos collaborateurs pour qu'il puisse expliquer de façon simple et pédagogique ce qui se cache derrière des mots techniques ou des acronymes : ultrafiltration membranaire, puits de carbone, décarbonatation, CSR, prévision de la qualité des eaux de baignade, rendement de réseau …

- **Semaine européenne de réduction des déchets**

SUEZ a voulu savoir si la crise sanitaire avait eu un impact sur les comportements des Français. 34% des Français ont modifié leurs pratiques en matière de réduction des déchets, selon une étude réalisée par SUEZ à l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets. La campagne de communication qui a accompagné la sortie de cette étude a permis de poursuivre la pédagogie sur le sujet de la réduction des déchets via le recyclage et le réemploi notamment.

- **Le salon des maires et des collectivités locales 100% digitale du 24 au 26 novembre**
- **Pollutec Online du 1er au 4 décembre**

A l'occasion de ces deux salons qui se sont déroulés exclusivement en ligne, SUEZ a présenté, lors de webinaires, SludgeAdvanced, le portail digital de la valorisation organique et l'offre Covid City Watch pour détecter de manière précoce les marqueurs du virus SARS- COV-2 dans les réseaux d'assainissement.

Les actualités commerciales 2020 de SUEZ en France

En 2020, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients.

Activités Eau

- **Stéphanoise des Eaux « Elu Service Client de l'année 2021 »** dans la catégorie « Distribution d'eau », c'est la société Stéphanoise des Eaux, filiale du groupe SUEZ et délégataire du service de l'eau potable et de l'assainissement de Saint-Etienne Métropole, qui est lauréate. Cette victoire salue l'engagement des 130 collaborateurs Stéphanoise des Eaux pour satisfaire les 213 000 usagers de la Métropole grâce à une relation client de proximité.

- **SUEZ et Vauban Infrastructure** intensifient leur partenariat pour investir 1 milliard d'euros et accompagner les collectivités dans une relance verte.

- **Inauguration en région Ile de France à Poissy, d'une solution innovante pour améliorer la qualité de l'air**.

- **SUEZ a offert 12 500 masques chirurgicaux aux PIMMS**.

- **Dijon Métropole** a attribué la délégation de service public à SUEZ pour une durée de 9 ans. La forme contractuelle adoptée réunit l'eau et l'assainissement en permettant à la collectivité d'être acteur et partenaire du délégataire au travers d'une SEMOP (Société d'Économie Mixte à Opération Unique). Dijon Métropole détient 49% du capital et SUEZ les 51% restant de cette société d'économie mixte à opération unique : **Odivéa**.

- La **Métropole Aix Marseille-Provence** a renouvelé sa confiance à SUEZ sur le territoire d'Istres Ouest-Provence pour plus de 8 ans la gestion des services de l'eau et d'assainissement pour les communes de Fos-sur-mer, Istres, Miramas et Port-Saint-Louis-du-Rhône.

Activités Recyclage et Valorisation

- **SUEZ et Bouygues Construction testent leurs premiers modèles d'assistant numérique pour les opérateurs du bâtiment et de l'industrie** (ANOBI®)

- **Dijon Métropole, SUEZ et DIEZE facilitent le geste de tri** avec une nouvelle application mobile grand public.

- **Collecte des déchets 100% électrique :** SUEZ et Renault Trucks partenaires en Ile de France.

- **Reprenonsleschantiers.fr**, un dispositif complet pour accompagner les professionnels du BTP pour la reprise des chantiers de construction.

- Pour accompagner la reconversion urbaine de **Nantes Métropole** et proposer de nouvelles solutions aux entreprises, les entreprises SUEZ et CHARIER ont regroupé leurs expertises pour

réaliser l'Ecopôle, afin de renforcer les solutions de recyclage et de valorisation des déchets sur le territoire de la Métropole.

- SUEZ a signé avec la ville de **Rueil-Malmaison** un contrat de propreté urbaine pour une durée de 7 ans couvrant de nombreuses prestations comme le balayage, le collecte des corbeilles urbaines, la viabilité hivernale, le désherbage, la collecte des mégots et des dépôts sauvages, l'enlèvement des graffitis …

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

6 Glossaire

© SUEZ / Getty Images

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

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

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

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

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

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

B

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

C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

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

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

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

D

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

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

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

E

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

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

H

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

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

I

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

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

L

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

M

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

N

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

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

P

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

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

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

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

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

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

R

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

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

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

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)
  Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

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

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

S

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

- **Stabilisateur de pression**
  Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression 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 point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

- **Volume comptabilisé - E**
  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) - F**
  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 - H**
  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 - C**
  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 - B**
  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 – A'**
  Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

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

- **Volume de service production – A''**
  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 - G**
  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'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

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

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).
L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- 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 m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

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

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

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

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

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

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

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

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

Annexes

© SUEZ / iStock

7.1 Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877

En matière de commande publique, cette loi :
prévoit que jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT, ces dispositions étant applicables aux lots qui portent sur des travaux et dont le montant est inférieur à 100 000 € hors taxes, à la condition que le montant cumulé de ces lots n'excède pas 20 % de la valeur totale estimée de tous les lots (le Décret n° 2020-893 du 22 juillet 2020 portant relèvement temporaire du seuil de dispense de procédure pour les marchés publics de travaux et de fourniture de denrées alimentaires prévoyait ce relèvement jusqu'au 10 juillet 2021 inclus) ;
complète la liste des hypothèses justifiant que certains marchés puissent être conclus sans publicité ni mise en concurrence par la situation dans laquelle le respect d'une telle procédure serait manifestement contraire à un motif d'intérêt général ;
crée un dispositif de circonstances exceptionnelles, qui pourra être mis en œuvre par décret, dans le but de permettre aux acheteurs et aux opérateurs de surmonter les difficultés liées à une nouvelle crise majeure.

Elle entérine les mesures de l'ordonnance n° 2020-738 du 17 juin 2020 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007254/ portant diverses mesures en matière de commande publique :
de protection des entreprises en redressement judiciaire, en leur permettant de soumissionner dès lors qu'elles bénéficient d'un plan de redressement, et en interdisant aux autorités cocontractantes de résilier un contrat au seul motif d'un placement en redressement judiciaire ;
l'obligation de prévoir dans les marchés globaux une part minimale d'exécution que le titulaire devra confier à des PME ou artisans – cette part constituant en outre un critère de sélection afin d'inciter les candidats à dépasser cette part minimale.

Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/

Cette loi a complété le code de la commande publique notamment en imposant aux acheteurs, lorsqu'ils achètent des « constructions temporaires », d'exclure celles qui ont fait l'objet « *d'un reconditionnement pour réemploi, sous réserve que leurs niveaux de qualité et de sécurité soient égaux à ceux des constructions neuves de même type. Ils tiennent compte des incidences énergétiques et environnementales de la construction sur toute sa durée de vie* » (art. 56 créant un article L. 2172-5) ;

Elle prévoit (art. 58) en outre qu'à compter du 1er janvier 2021, sauf notamment contrainte technique significative liée à la nature de la commande publique, les biens acquis annuellement par les services de l'Etat ainsi que par les collectivités territoriales et leurs groupements sont issus du réemploi ou de la réutilisation ou intègrent des matières recyclées dans des proportions de 20 % à 100 % selon le type de produit.

La loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041746313/ **a** autorisé le Gouvernement à prendre par ordonnances toute mesure afin de « *faire face aux conséquences économiques, financières et sociales de la propagation de l'épidémie de covid-19 et aux conséquences des mesures prises pour limiter cette propagation (...)* » en prenant notamment toute mesure « *Adaptant les règles de passation, de délais de paiement, d'exécution et de résiliation, notamment celles relatives aux pénalités contractuelles, prévues par le code de la commande publique ainsi que les stipulations des contrats publics ayant un tel objet* ».

Dans ce cadre, a été adoptée l'ordonnance n° 2020-319 du 25 mars 2020 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation, de procédure ou d'exécution des contrats soumis

au code de la commande publique et des contrats publics qui n'en relèvent pas pendant la crise sanitaire née de l'épidémie de covid-19.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041755875/

Cette ordonnance est applicable, sauf mention contraire, aux contrats soumis au code de la commande publique ainsi qu'aux contrats publics qui n'en relèvent pas, « *en cours ou conclus durant la période courant du 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 inclus* ».

Elle prévoit :
Dans les procédures alors en cours, la prolongation des délais de réception des candidatures et des offres, pour permettre aux opérateurs économiques de présenter leur candidature ou de soumissionner et l'aménagement des modalités de mise en concurrence prévues dans les documents de la consultation lorsqu'elles ne pouvaient pas être respectées ;
La possibilité de prolonger les contrats arrivés à terme entre le 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 lorsque l'organisation d'une procédure de mise en concurrence ne pouvait être mise en œuvre.
La dispense d'examen préalable par le comptable public pour prolonger un contrat de concession au-delà de la durée maximum de 20 ans dans les domaines de l'eau potable, de l'assainissement et des ordures ménagères et autres déchets.
L'aménagement du régime des avances, entériné par le décret n° 2020-1261 du 15 octobre 2020 relatif aux avances dans les marchés publics (cf. ci-après).
La dispense d'avis préalable de la commission de DSP et de la commission d'appel d'offres pour les projets d'avenants aux DSP et aux marchés publics entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5 %.
Des mesures de protection des titulaires en cas de difficultés d'exécution du contrat :
La prolongation des délais d'exécution d'obligations ne pouvant être respectés ou nécessitant des moyens dont la mobilisation ferait peser sur le titulaire une charge manifestement excessive.
Lorsque le titulaire est dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie d'un bon de commande ou d'un contrat : l'exonération de pénalités, de sanctions et de responsabilité,
La faculté pour l'acheteur de conclure un marché de substitution avec un tiers (à l'exclusion d'une exécution aux frais et risques du titulaire initial),
L'indemnisation par l'acheteur des dépenses engagées par le titulaire lorsqu'elles sont directement imputables à l'exécution d'un bon de commande annulé ou d'un marché résilié ;
En cas de suspension par l'acheteur d'un marché à prix forfaitaire, le règlement sans délai du marché.
En cas de suspension de l'exécution d'une concession, la suspension de tout versement d'une somme au concédant, et la faculté pour l'opérateur économique de solliciter une avance sur le versement des sommes dues par le concédant.
En cas de modification par le concédant des modalités d'exécution prévues au contrat, le droit pour le concessionnaire à une indemnité destinée à compenser le surcoût qui résulte de l'exécution, même partielle, du service ou des travaux.
La suspension du paiement de la des redevances dues pour l'occupation ou l'utilisation du domaine public lorsque les conditions d'exploitation de l'activité de l'occupant sont dégradées dans des proportions manifestement excessives au regard de sa situation financière.

L'ordonnance n° 2020-738 du 17 juin 2020 portant diverses mesures en matière de commande publique https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007254/ **a complété ces mesures en prévoyant que, jusqu'au 31 décembre 2023 l**orsque la capacité économique et financière des opérateurs économiques nécessaire à l'exécution du marché ou du contrat de concession est appréciée au regard du chiffre d'affaires, l'acheteur ou l'autorité concédante ne tient pas compte de la baisse du chiffre d'affaires intervenue au titre du ou des exercices sur lesquels s'imputent les conséquences de la crise sanitaire liée à l'épidémie de covid-19.

Décret n° 2020-1261 du 15 octobre 2020 relatif aux avances dans les marchés publics
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042430428

Ce décret est venu, dans le prolongement de l'ordonnance du 25 mars 2020, simplifier les conditions d'exécution financières des marchés publics en supprimant le plafonnement des avances à 60 % du montant du marché et l'obligation de constituer une garantie à première demande pour bénéficier d'une avance d'un montant supérieur à 30 %.
Il précise en conséquence les modalités de remboursement des avances versées.

Arrêté du 28 juillet 2020 fixant le modèle de certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042185089

Cet arrêté, pris en application des articles R. 2191-46 et R. 2391-28 du code de la commande publique, a abrogé et remplacé l'arrêté du 22 mars 2019 relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics, en a actualisé les mentions du fait de l'évolution des règles financières et des usages bancaires qui en résultent.

Arrêté du 12 février 2020 fixant un modèle d'avis pour la passation des marchés publics répondant à un besoin d'une valeur estimée entre 90 000 € hors taxes et les seuils de procédure formalisée
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041606141

Cet arrêté, prévu par le décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique, fixe le modèle d'avis standard qui deviendra obligatoire à partir du 1er janvier 2022 pour les marchés publics répondant à un besoin compris entre 90 000 € hors taxes et les seuils de procédure formalisée.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Décret n° 2020-412 du 8 avril 2020 relatif au droit de dérogation reconnu au préfet : dévolution d'un droit de dérogation des préfets aux normes réglementaires.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041789766/

Le décret pérennise, suite à une expérimentation menée pendant près de 2 ans, la faculté donnée aux préfets de région et de département, en métropole et outre-mer, de déroger aux normes arrêtées par l'administration de l'Etat pour un motif d'intérêt général. A cet effet, il autorise le représentant de l'Etat dans la région ou le département à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certains domaines, afin de tenir compte, sous certaines conditions, des circonstances locales. Les domaines ont les suivants :
1° Subventions, concours financiers et dispositifs de soutien en faveur des acteurs économiques, des associations et des collectivités territoriales ;
2° Aménagement du territoire et politique de la ville ;
3° Environnement, agriculture et forêts ;
4° Construction, logement et urbanisme ;
5° Emploi et activité économique ;
La dérogation doit répondre aux conditions suivantes :
1° Être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales ;
2° Avoir pour effet d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques ;
3° Être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France ;
4° Ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.
La décision de déroger prend la forme d'un arrêté motivé, publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.
Le décret est entré en vigueur le lendemain du jour de sa publication.

Décret n° 2020-634 du 25 mai 2020 portant application de l'article L. 1116-1 du code général des collectivités territoriales relatif à la demande de prise de position formelle adressée au représentant de l'Etat
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041920697/

Publics concernés : collectivités territoriales ou groupements de collectivités territoriales et leurs établissements publics, services déconcentrés de l'Etat.
Objet : modalités de mise en œuvre des demandes de prise de position formelle adressées au représentant de l'Etat, préalablement à l'adoption d'un acte par les collectivités territoriales, leurs groupements, ainsi que leurs établissements publics. L'article L. 1116-1 du code général des collectivités territoriales permet aux collectivités, à leurs groupements ainsi qu'à leurs établissements publics d'adresser au préfet un projet d'acte assorti d'une demande de prise de position formelle sur une question de droit portant sur le projet d'acte et relative à la mise en œuvre d'une disposition

législative ou réglementaire régissant l'exercice de leurs compétences, ou bien les prérogatives dévolues à leur exécutif, s'agissant par exemple des pouvoirs de police. Le décret précise les modalités d'application de cette disposition législative. Il organise la formalisation des échanges entre l'autorité de saisine et le représentant de l'Etat compétent au titre du contrôle de légalité de l'acte concerné, en fixant les conditions de la saisine du représentant de l'Etat et de la réponse portée à la connaissance du demandeur, en précisant le contenu de la demande et la procédure relative à la transmission de pièces complémentaires, et en fixant un point de départ au délai de trois mois au terme duquel le silence gardé par le représentant de l'Etat vaut absence de prise de position formelle.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Arrêté du 30 juin 2020 fixant la liste des organismes ou services chargés d'une mission de service public pouvant mettre en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalité de répondre à une alerte sanitaire, dans les conditions définies à l'article 67 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071298/

ASSAINISSEMENT

LES MODIFICATIONS REGLEMENTAIRES MISES EN ŒUVRE DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE COVID 19 POUR LA GESTION DE L'AUTOSURVEILLANCE ET LA VALORISATION AGRICOLE DES BOUES

A/Gestion de l'autosurveillance

Les articles 1 et 8 D de l'Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (**https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041755644/2021-01-05/**) précisent que les délais imposés par l'administration à toute personne pour réaliser des contrôles et des travaux ou pour se conformer à des prescriptions de toute nature sont suspendus du 13 mars 2020 jusqu'à la fin de l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (le 24 mai à cette date). L'autosurveillance a donc été suspendue à partir du 13 mars 2020.

L'article 1 Décret n° 2020-453 du 21 avril 2020 portant dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19 (**https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041812533**) a ensuite imposé la reprise des délais de réalisation des mesures d'autosurveillance prévues à l'article 17 de l'arrêté du 21 juillet 2015 et de transmission aux services de police de l'eau des données relatives aux installations de collecte et de traitement des eaux usées prévue par l'article 19 de cet arrêté.

Les mesures de pollution réalisées en entrée et en sortie de stations de traitement des eaux usées ainsi que la transmission des données prévue au précédent alinéa devaient reprendre selon les modalités habituelles. Toutefois, en cas d'impossibilité résultant des mesures prises pour limiter la propagation de l'épidémie de la Covid- 19, ces mesures pouvaient être réalisées selon les modalités suivantes :
Concernant les stations de traitement des eaux usées pour lesquelles au moins cinquante-deux mesures de pollution par an sont requises (≥ 30 000 EH) : Ces dernières pouvaient être remplacées par les mesures d'autocontrôle réalisées par l'exploitant de la station de traitement des eaux usées et transmises au préfet selon la fréquence définie à l'article 19 de l'arrêté précité ;
Concernant les autres stations de traitement des eaux usées (< 30 000 EH) : les mesures non réalisées pouvaient être reportées après la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire déclaré dans les conditions de l'article 4 de la loi du 23 mars 2020 (LOI n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19).
La loi n° 2020-856 du 9 juillet 2020 organisant la sortie de l'état d'urgence sanitaire et le Décret n° 2020-860 du 10 juillet 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans les territoires sortis de l'état d'urgence sanitaire et dans ceux où il a été prorogé ont mis fin à l'état d'urgence sanitaire le 10 juillet à minuit.

A partir du 11 juillet 2020, les modalités de l'arrêté du 21 juillet 2015 sont redevenues applicables et en particulier les obligations relatives à l'autosurveillance des stations d'épuration.

Pour cette année 2020, il est donc possible de synthétiser les évolutions réglementaires selon le tableau suivant.

<table>
<tr><th>Période</th><th>1/01 au 12/03</th><th>13/03 au 21/04</th><th>22/04 au 10/07</th><th>Depuis le 11/07</th></tr>
<tr><td>STEU ≥ 30 000 EH</td><td rowspan="2">Autosurveillance normale</td><td rowspan="2">Suspension de l'autosurveillance</td><td>Remplacement par mesures d'autocontrôle</td><td>Autosurveillance normale</td></tr>
<tr><td>STEU < 30 000 EH</td><td>Report des mesures</td><td>Autosurveillance normale + programmation des bilans prévus entre le 22/04 et le 10/07</td></tr>
</table>

B) Gestion de la valorisation agricole des boues – Arrêté du 30/04/2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19

L'avis de l'ANSES nº 2020-SA-0043 du 27 mars 2020 a interdit la valorisation agricole des boues non hygiénisées au sens de l'arrêté du 8/01/1998 en raison des risques éventuels liés à la propagation de la covid-19.
https://www.anses.fr/en/system/files/MFSC2020SA0043.pdf

Arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041845678/

Cet avis s'est matérialisé réglementairement par l'entrée en vigueur de l'arrêté du 30/04/2020 qui précise que seules peuvent être épandues :
a) Les boues extraites avant le début d'exposition à risques pour le covid-19 ;
b) Les boues extraites après le début d'exposition à risques pour le covid-19 et répondant aux critères d'hygiénisation prévus par l'article 16 de l'arrêté du 8 janvier 1998 (Salmonella < 8 NPP7/10 g matière sèche (MS) ; entérovirus < 3 NPPUC/10 g MS ; œufs d'helminthes pathogènes viables < 3/10 g MS) ;
c) Les boues extraites après le début d'exposition à risques pour le covid-19 et répondant aux critères d'hygiénisation prévus par la norme NFU 44-095 rendue d'application obligatoire par l'arrêté du 5 septembre 2003.
La date à prendre en compte pour le début d'exposition à risques pour le covid-19 a été définie, pour chaque département.

Cet arrêté précise également que les boues visées au point b) du paragraphe précédent doivent faire l'objet d'une surveillance complémentaire qui consiste en l'une ou plusieurs des mesures suivantes :
Un enregistrement du suivi des températures dans le cas de la digestion anaérobie thermophile et du séchage thermique ;
Un enregistrement journalier du pH dans le cas du chaulage ;
Un enregistrement du suivi des températures, de la durée de compostage et du nombre de retournements dans le cas du compostage ;
Un doublement, pour l'ensemble des traitements, de la fréquence des analyses microbiologiques prévues à l'article 16 de l'arrêté du 8 janvier 1998 et notamment celle de la surveillance des coliformes thermotolérants.

Pour les boues visées au point c) du paragraphe ci-dessus, chaque lot doit faire l'objet d'un enregistrement du suivi des températures, de la durée de compostage et du nombre de retournements.
En raison de l'état sanitaire, les dispositions de cet arrêté sont toujours en vigueur.

L'ACTUALITE REGLEMENTAIRE ASSAINISSEMENT HORS COVID 19

LOI n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/

Cette loi porte sur d'innombrables thématiques mais ce qu'il faut en retenir concernant l'assainissement réside dans son article 86 :

« L'autorité administrative compétente détermine par voie réglementaire les conditions dans lesquelles les boues d'épuration peuvent être traitées par compostage seules ou conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues.
« L'autorité administrative compétente détermine par voie réglementaire les conditions dans lesquelles les digestats issus de la méthanisation de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des digestats. »

Cette loi a introduit une exception au principe d'interdiction de mélange des biodéchets (dont font partie les matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales) pour permettre le maintien de la filière compostage. Cette interdiction a été posé par le décret du 10 mars 2016 qui a introduit dans le bloc déchets *Art. D. 543-226-1. – Il est interdit de mélanger des biodéchets triés par leur producteur ou détenteur avec d'autres déchets n'ayant pas fait l'objet d'un même tri. »*

Ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et à la gestion des déchets
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042169391/

Cette ordonnance est importante pour la mise en œuvre de la loi AGEC. Concernant spécifiquement l'assainissement, l'ordonnance insère la définition du biodéchet dans l'article L 541-1-1 du code de l'environnement :
« Biodéchets : les déchets non dangereux biodégradables de jardin ou de parc, les déchets alimentaires ou de cuisine provenant des ménages, des bureaux, des restaurants, du commerce de gros, des cantines, des traiteurs ou des magasins de vente au détail, ainsi que les déchets comparables provenant des usines de transformation de denrées alimentaires ;
Elle précise également :
« Art. L. 541-21.-I.-Les déchets collectés séparément afin de faire l'objet d'une opération de préparation en vue de la réutilisation, de recyclage ou d'autres opérations de valorisation ne sont pas mélangés avec d'autres déchets ou matériaux ayant des propriétés différentes.
Le I de l'article L. 541-21-1 du code de l'environnement est ainsi modifié :
1° La première phrase du premier alinéa est remplacée par trois alinéas ainsi rédigés :
« Les personnes qui produisent ou détiennent des quantités importantes de déchets composés majoritairement de biodéchets sont tenues de mettre en place un tri à la source de ces biodéchets et :
«-soit une valorisation sur place ;
«-soit une collecte séparée des biodéchets pour en permettre la valorisation et, notamment, favoriser un usage au sol de qualité élevée. » ;
A compter du 1er janvier 2023, cette obligation s'applique aux personnes qui produisent ou détiennent plus de cinq tonnes de biodéchets par an.
Cette obligation s'applique également à tous les producteurs de biodéchets conditionnés dans des emballages, y compris si ces emballages sont non compostables. Leurs modalités de gestion et de valorisation sont précisées par décret.
Les biodéchets entrant dans un traitement aérobie ou anaérobie ne peuvent être considérés comme recyclés que lorsque ce traitement génère du compost, du digestat ou un autre résultat ayant une quantité similaire de contenu recyclé par rapport aux intrants, qui doit être utilisé comme produit, matière ou substance recyclés. A compter du 1er janvier 2027, les biodéchets entrant dans un traitement aérobie ou anaérobie ne sont considérés comme recyclés que si, conformément au présent article L. 541-21-1, ils ont été triés à la source.

Arrêté du 31 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 modifié relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042413404

Ce texte entraine soit des modifications de nature calendaire soit de nouvelles obligations. On peut les résumer à cinq thèmes principaux :

L'obligation pour les maitres d'ouvrage d'étendre la réalisation de l'Analyse des Risques de Défaillance (ARD) au système de collecte

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage de stations d'épuration de capacité nominale supérieure à 200 équivalents habitants (EH) de réaliser avant leur mise en service « une analyse des risques de défaillance (ARD), de leurs effets ainsi que des mesures prévues pour remédier aux pannes éventuelles » sur le périmètre de la station.
Cette étude vise à étudier la fiabilité d'une station d'épuration vis-à-vis du respect de ses objectifs de traitement épuratoire. Elle permet donc de repérer les équipements à risque pouvant impacter la qualité du rejet en cas de dysfonctionnement (et par conséquent la qualité du milieu et les usages à l'aval) et de proposer des mesures pertinentes pour maîtriser ces risques.
Pour toutes les stations d'épuration de capacité supérieure à 2 000 EH, les maîtres d'ouvrage devaient réaliser cette ARD au plus tard pour le 31/12/2017.
Désormais, l'ARD doit être étendue au périmètre du système de collecte. Elle reste de la responsabilité du maître d'ouvrage.
Cette nouvelle ARD étendue au système de collecte doit être transmise au service en charge du contrôle et à l'agence de l'eau ou l'office de l'eau selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

	CBPO du système d'assainissement ($kgDBO_5/j$)		
	< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥10 000 EH)
ARD du système d'assainissement	Réhabilitation ou renouvellement STEU	31/12/2023	31/12/2021

La réalisation du diagnostic périodique qui s'inscrit dans une démarche plus engageante de la part des collectivités

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage des agglomérations de moins de 10 000 équivalents-habitants, la réalisation d'un diagnostic périodique du système d'assainissement, avec une mise à jour suivant une fréquence n'excédant pas 10 ans. Pour les agglomérations de 10 000 équivalents-habitants et plus, le diagnostic périodique était remplacé par la mise en œuvre d'un diagnostic permanent.

Les principales modifications apportées par le nouveau texte concernent :
L'extension de la réalisation du diagnostic périodique aux systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale à 10 000 équivalents-habitants. Le diagnostic périodique constitue donc maintenant une obligation pour tous systèmes d'assainissement d'une capacité supérieure à 20 équivalents-habitants ;
La définition d'un échéancier pour la réalisation du diagnostic périodique. Pour les systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale de 10 000 équivalents-habitants, ce document devra être établi pour le 31/12/2021.

Le nouveau texte réglementaire modifie très peu le contenu et les objectifs de ce diagnostic périodique. Toutefois, on notera un changement et deux obligations supplémentaires respectivement :
Le critère pris en compte pour les échéances de mise en œuvre n'est plus la taille de l'agglomération mais celle du système d'assainissement ;
L'évaluation de la quantité de déchets solides illégalement ou accidentellement introduits dans le réseau de collecte et déversés au milieu naturel ;
L'identification des principaux secteurs concernés par des anomalies de raccordement au système de collecte.

Le diagnostic périodique et le programme d'actions chiffré et hiérarchisé en découlant, ainsi que les zonages prévus à l'article L. 2224-10 du code général des collectivités territoriales doivent être transmis aux Services de Police de l'Eau et à l'Agence de l'Eau.
Ces documents ont pris une importance plus grande car ils constituent dorénavant le schéma directeur d'assainissement du système d'assainissement, qui doit être mis à jour avec une fréquence minimale de 10 ans. Son élaboration reste de la responsabilité du maître d'ouvrage du système de collecte.
Le nouveau texte s'applique aux systèmes d'assainissement existants dûment autorisés ou déclarés, ou ceux pour lesquels le dossier de demande a été régulièrement déposé.

Le diagnostic périodique du système de collecte doit être transmis aux Services de l'Eau selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

		CBPO du système d'assainissement (kgDBO5/j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic périodique	Avant le 14/10/2020	A faire mais pas d'échéance définie		Non applicable
	Depuis le 14/10/2020	31/12/2025	31/12/2023	31/12/2021

La réalisation du diagnostic permanent est étendue aux systèmes d'assainissement de plus de 2 000 équivalents habitants

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage des agglomérations de plus de 10 000 équivalents-habitants, la réalisation d'un diagnostic permanent du système d'assainissement. L'échéance était fixée au 31/12/2020. Les principales modifications apportées par le nouveau texte concernent :

L'extension de la réalisation du diagnostic permanent aux systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale à 2 000 équivalents-habitants. Il constitue donc une nouvelle obligation pour les systèmes d'assainissement compris entre 2 000 équivalents-habitants et 10 000 équivalents-habitants ;

Le report d'un an du délai de réalisation du diagnostic permanent pour les systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale de 10 000 équivalents-habitants. Pour ces derniers, le document devra être établi au plus tard pour le 31/12/2021.

Le nouveau texte réglementaire ne modifie pas le contenu et les objectifs du diagnostic permanent qui doit toujours être transmis aux Services de Police de l'Eau et à l'Agence de l'Eau. L'élaboration du diagnostic permanent reste de la responsabilité du maître d'ouvrage du système d'assainissement. Il doit être transmis au plus tard selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

		CBPO du système d'assainissement (kgDBO5/j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic permanent	Avant le 14/10/2020			31/12/2020
	Depuis le 14/10/2020		31/12/2024	31/12/2021

La création d'un registre électronique « patrimonial » pour les systèmes d'assainissement de capacité nominale comprise entre avec 20 EH et 200 EH.

Ce registre électronique doit être établi pour les systèmes d'assainissement de capacité comprise entre 20 équivalents-habitants et 200 équivalents-habitants. Il est administré par les Services de la Police de l'Eau et le Ministère de la Transition Ecologique. Le contenu de ce registre est détaillé dans l'annexe 4 de l'arrêté du 31 juillet 2020.

Dès que ce registre sera mis en ligne par le Ministère de la Transition Ecologique, le maître d'ouvrage y accèdera selon les modalités disponibles auprès des Services de Police de l'Eau et devra le renseigner.

Pour les nouvelles stations de traitement des eaux usées, cet enregistrement sera réalisé dans un délai de deux mois après leur mise en service.

En cas de modification des informations lors de la vie des installations ou du service, les maîtres d'ouvrage devront mettre à jour le registre au plus tard un mois après que cette modification est effective

Il appartiendra au maître d'ouvrage de(s) la station(s) d'épuration et /ou du(des) réseau(x) de collecte de mettre à jour ce registre dès sa mise en service par le Ministère de la Transition Ecologique.

L'intégration dans l'arrêté du 21 juillet 2015 de modalités d'évaluation de la conformité de la collecte.

Ces modalités avaient été définies dans la Note technique du 07 septembre 2015 relative à la mise en œuvre de certaines dispositions de l'arrêté du 21 juillet 2015. Pour mémoire, le maître d'ouvrage doit choisir un des trois critères ci-dessous :
Les rejets par temps de pluie représentent moins de 5 % des volumes d'eaux usées produits dans la zone desservie, sur le mode unitaire ou mixte, par le système de collecte ;
Les rejets par temps de pluie représentent moins de 5 % des flux de pollution produits dans la zone desservie par le système de collecte concerné ;
Moins de 20 jours de déversement sont constatés au niveau de chaque déversoir d'orage soumis à autosurveillance réglementaire.

Arrêté du 15 septembre 2020 modifiant l'arrêté du 8 janvier 1998 fixant les prescriptions techniques applicables aux épandages de boues sur les sols agricoles pris en application du décret n° 97-1133 du 8 décembre 1997 relatif à l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042413484

Cet arrêté vise le maître d'ouvrage de l'installation de stockage et les producteurs de boues. Les modifications apportées visent les modalités de gestion des zones de stockage des boues :

Une interdiction de procéder à un dépôt temporaire en bout de champs en dehors des périodes d'épandage
Une gestion plus contraignante des dépôts temporaires sur les parcelles pendant les périodes d'épandage
Le dépôt temporaire de boues, sur les parcelles d'épandage et sans travaux d'aménagement, n'est autorisé qu'après réception des résultats d'analyses des boues.
Des précisions sur la conception et le dimensionnement des zones de stockage des boues
Des prescriptions particulières en cas d'apports de boues extérieures
Les ouvrages de stockage sont également conçus afin de permettre une répartition des boues en un ou plusieurs lots clairement identifiés et analysées.
En cas de regroupement ou de mélange de boues provenant de stations de traitement distinctes sur un même ouvrage de stockage, l'exploitant de l'ouvrage de stockage demande à chaque producteur de boues, avant d'admettre les boues de vérifier leur admissibilité.
En application du principe de non-dilution, tout lot de boues présentant une non-conformité analytique est refusé par l'exploitant.
Une traçabilité plus forte et plus contraignante dans le temps
Les informations relatives aux boues sont conservées pendant dix ans par l'exploitant et tenues à disposition du service de police de l'eau.
Quelques analyses supplémentaires sur la caractérisation agronomique des sols
2 paramètres supplémentaires (Capacité d'échange cationique (CEC) et Humidité résiduelle (%)) sont désormais exigés.
Les analyses des oligo-éléments sont réalisées dans le cadre de l'étude préalable d'épandage puis à une fréquence minimale de dix ans.
Le texte est entré en vigueur depuis le 14/10/2020.

Instruction du Gouvernement du 18 décembre 2020 relative à la collecte et au traitement des eaux urbaines résiduaires
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45098
Cette instruction vise à rappeler la nécessité de porter une attention particulière aux dispositions en vigueur concernant la conformité des systèmes d'assainissement et le respect des exigences européennes relative à la collecte et au traitement des eaux usées urbaines. Les niveaux d'investissements financiers demandés aux communes et leurs groupements et les risques financiers associés aux procédures contentieuses en cours ou à venir avec la Commission européenne nécessitent une forte implication des préfets afin d'accompagner les collectivités au bon niveau.

Rappel d'un principe d'abord : Le droit en vigueur confie ainsi au bloc communal la responsabilité première de la bonne mise en œuvre de ce service public essentiel délivré à la population.

Actions prioritaires : Les préfets sont tenus de prendre toutes les mesures adaptées pour inciter les collectivités à respecter, dans les plus brefs délais, le droit national et européen concernant la collecte

et le traitement des eaux usées urbaines ainsi que la surveillance de ces installations, quelle que soit leur taille. Le texte rappelle le panel des sanctions à la disposition des préfets.
Les actions seront prioritairement orientées vers les maîtres d'ouvrage concernés par une démarche contentieuse de la Commission européenne et qui doivent encore poursuivre ou engager des travaux pour se mettre en conformité.
Les services préfectoraux doivent également veiller à la mise aux normes des systèmes d'assainissement nouvellement non-conformes en mettant en œuvre les mêmes outils de police et de contrôle.

Transparence dans l'action : un état des lieux de la situation de l'assainissement dans votre département, des actions réalisées et restant à conduire sera présenté par les services préfectoraux aux collectivités, agences de l'eau, exploitants.

EAU POTABLE

LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique (art 118) : Droit de préemption *pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine »*.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039681877/
Cet article crée dans le code de l'urbanisme un nouveau *« droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine»* (art. L. 218-1 et suiv.). Ce nouveau droit de préemption porte sur « des surfaces agricoles » et doit porter sur « un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine ».
Il a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement. Toutes les préemptions devront donc strictement porter sur cet objet et ne pas s'étendre à d'autres motifs. L'arrêté précisera la zone préemptable.
L'initiative doit en revenir aux communes ou groupements de communes compétents pour contribuer à la préservation de la ressource en eau en application de l'article L. 2224-7 du CGCT. Ce droit de préemption est institué par « l'autorité administrative de l'État » par arrêté après avis *:*
Des communes, des EPCI compétents en matière de plan local d'urbanisme
Des chambres d'agriculture
Et des SAFER et d'établissement rural concernés par la délimitation des zones de préemption.
Les biens acquis devront cumulativement :
Être intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis.
Être « *utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole »* qui doit être compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau. Pas d'autre usage n'est possible.
La commune ou le groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource doit ouvrir, dès institution d'une zone de préemption, un registre sur lequel sont inscrites les acquisitions réalisées et mentionnée l'utilisation effective des biens acquis.
Ces biens pourront donner lieu à baux ruraux ou être concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition de les utiliser dans le respect d'un cahier des charges, qui prévoira les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et sera annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire. Des clauses environnementales pourront être intégrées dans les baux.
Ce droit de préemption ne prime pas sur les autres droits de préemption que prévoit déjà le code de l'urbanisme.
Les articles L. 218-8 à -11, nouveaux, du Code de l'urbanisme fixent les étapes de la procédure à respecter à l'égard du propriétaire.
Instruction du Gouvernement du 5 février 2020 relative à la protection des ressources en eau des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau destinée à la consommation humaine.
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=44931
Cette instruction vise à mobiliser les services de l'État et ses établissements publics pour l'accompagnement des territoires dans la protection des ressources des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau potable contre les pollutions par les nitrates et les produits phytosanitaires. Suite aux Assises de l'eau, le Gouvernement souhaite actualiser le cadre d'intervention des services de l'Etat et des collectivités tout en laissant une subsidiarité suffisante aux territoires pour mettre en place des plans d'action adaptés et efficaces.

Décret n° 2020-296 du 23 mars 2020 relatif à la procédure d'enquête publique simplifiée applicable aux modifications mineures des périmètres de protection des captages d'eau destinée à la consommation humaine
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041751631/2021-01-05/
Ce texte est à retenir pour deux changements qu'ils instaurent (art R1321.13.2 et R1321.13.5 du Code de la santé publique).
Les servitudes afférentes aux périmètres de protection mentionnées à l'article L. 1321-2 sont annexées au plan local d'urbanisme dans les conditions définies à l'article L. 153-60 du code de l'urbanisme.

Une procédure très allégée est instaurée pour des modification mineures soit de périmètres de protection soit des servitudes afférentes. Il faut entendre par modification mineure :
1° La suppression de servitudes devenues sans objet, ou reconnues inutiles ou inapplicables par l'administration ;
2° Le retrait ou l'ajout d'une ou de plusieurs parcelles du périmètre de protection rapprochée ou du périmètre de protection éloignée, à la condition que la superficie concernée ne dépasse pas 10 % de la superficie totale initiale du périmètre de protection concerné ;
3° Le retrait d'une ou de plusieurs parcelles du périmètre de protection immédiate, à la condition que la superficie concernée ne dépasse pas 10 % de la superficie totale initiale du périmètre de protection immédiate.
Le texte détaille les étapes et les documents de la procédure.
Instruction du 29 avril 2020 modifiant l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2020/20-06/ste_20200006_0000_0030.pdf
Cette instruction modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au repérage des canalisations en polychlorure de vinyle susceptibles de contenir du chlorure de vinyle monomère résiduel risquant de migrer vers l'eau destinée à la consommation humaine et à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le chlorure de vinyle monomère en application des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique. Les modalités d'intervention des Agences régionales de santé et de mise en œuvre des mesures de gestion sont modifiées.

Arrêté du 25 juin 2020 relatif aux matériaux et produits métalliques destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042045659/
Publics concernés : les opérateurs économiques impliqués dans la mise sur le marché et l'emploi de matériaux et produits métalliques, notamment les producteurs, les importateurs et les distributeurs, les personnes responsables de la production, de la distribution et du conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine.
Objet : matériaux et produits métalliques pour la production, la distribution et le conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine. L'article 10 de la directive n° 98/83/CE relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine demande aux Etats-membres de prendre des dispositions afin de garantir que les matériaux entrant en contact avec l'eau ne présentent pas de risque pour la santé des consommateurs. Conformément à l'article R. 1321-48 du code de la santé publique, cet arrêté fixe les dispositions spécifiques pour les matériaux et produits métalliques entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine afin de garantir leur innocuité et établit la nature des preuves permettant d'attester du respect de ces dispositions.
Entrée en vigueur : le texte est entré en vigueur le 1er jour du 6eme mois suivant celui de sa publication.

Arrêté du 24 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 18 janvier 2018 relatif aux matériaux et objets étamés destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042205863/
Publics concernés : les opérateurs économiques impliqués dans la mise sur le marché et l'emploi de matériaux et objets étamés, notamment les producteurs, les importateurs et les distributeurs, les personnes responsables de la production, de la distribution et du conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine.
Objet : l'article 10 de la directive n° 98/83/CE relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine demande aux Etats membres de prendre des dispositions afin de garantir que les produits entrant en contact avec l'eau ne présentent pas de risque pour la santé des consommateurs.

Conformément à l'article R. 1321-48 du code de la santé publique, le présent arrêté fixe les dispositions spécifiques pour les matériaux et objets étamés entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine afin de garantir leur innocuité et établit la nature des preuves permettant d'attester du respect de ces dispositions.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur dès sa publication.

LOI n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (art 29)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877?r=QuUM9hZxhF
Le code de la santé publique est ainsi modifié :
1° L'article L. 1313-1 est ainsi modifié :
a) Au onzième alinéa, le mot : « *également* » est supprimé ;
b) Après le même onzième alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :
« *Elle exerce des missions relatives à la délivrance, à la modification et au retrait de l'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux, défini à l'article L. 1321-5 du présent code, pour les eaux destinées à la consommation humaine, les eaux minérales naturelles, les eaux des baignades naturelles ainsi que les eaux des piscines et baignades artificielles, à l'exception de l'agrément pour les analyses de radioactivité qui relève de la compétence du ministre chargé de la santé. Elle autorise les produits et procédés de traitement de l'eau mentionnés à l'article L. 1332-8 permettant de satisfaire aux exigences de qualité des eaux des piscines et des baignades artificielles.*
« *Elle exerce, en application du paragraphe 2 de l'article 3 du règlement (CE) n° 1831/2003 du Parlement européen et du Conseil du 22 septembre 2003 relatif aux additifs destinés à l'alimentation des animaux, des missions relatives à la délivrance, à la modification et au retrait de l'autorisation préalable à l'utilisation, à des fins de recherche scientifique, en tant qu'additifs pour l'alimentation animale, de substances non autorisées par l'Union européenne autres que les antibiotiques, lorsque les essais sont conduits en condition d'élevage ou lorsque les animaux sur lesquels sont conduits les essais sont destinés à entrer dans la chaîne alimentaire.* » ;
Entrée ne vigueur entre 3 à 6 mois à compter de la publication de la loi.

Décret n° 2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042837900
Le décret est pris en application de l'article L. 2224-7 du code général des collectivités territoriales (*Tout service assurant tout ou partie de la production par captage ou pompage, de la protection du point de prélèvement, du traitement, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine est un service d'eau potable. Le service qui assure tout ou partie du prélèvement peut contribuer à la gestion et à la préservation de la ressource. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent alinéa.)*
Il s'agit donc de préciser la mise en œuvre de la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau. Les actions de préservation sont à intégrer dans un plan d'action qui doit être décliné sur tout ou partie de l'aire d'alimentation de captage.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Mise en demeure du 30 octobre 2020 adressée à la France par les instances européennes pour non-respect de la directive 98/83/CRE Eau Potable
La Commission européenne a adressé ce 30 octobre une lettre de mise en demeure à la France pour lui demander de "mettre en œuvre la législation de l'UE relative à la qualité de l'eau potable", soit la directive 98/83/CE sur l'eau potable qui vise à protéger la santé contre les effets nocifs de la contamination des eaux destinées à la consommation humaine en garantissant leur sécurité et leur propreté. "*Depuis longtemps, l'eau potable distribuée à des dizaines de milliers de personnes en France contient des quantités excessives de nitrates, souligne la Commission. La France a donc manqué aux obligations qui lui incombent en vertu de la directive sur l'eau potable en ce qui concerne les niveaux de nitrates dans l'eau potable.*" La France dispose à présent d'un délai de deux mois pour répondre à la mise en demeure de Bruxelles. A défaut, la Commission pourrait décider de lui adresser un avis motivé.

Nouvelle directive « Eau potable » (publié au JOUE du 23-12-2020) (DIRECTIVE (UE) 2020/2184 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (refonte)
L_2020435FR.01000101.xml (europa.eu)

Le texte doit être transposé d'ici deux ans et prévoit :

L'amélioration de l'accès à l'eau pour tous : L'Etats membres sont encouragés à « améliorer ou préserver l'accès à l'eau pour tous », notamment les plus démunis (voir art. 16 en annexe). A cette fin ils devront expressément identifier les personnes vulnérables et prendre les mesures nécessaires.

L'actualisation de la liste des paramètres à suivre pour assurer la qualité de l'eau : l'annexe I prévoit ainsi de nouveaux paramètres, notamment les Chlorates, Chlorites, le Bisphénol A, les Composés perfluorés, les Légionelles etc. L'abaissement du seuil du plomb, actuellement de 10 µg/l passera à 5 µg/l dans 15 ans à compter de l'entrée en vigueur du texte. Le relèvement du seuil du Sélénium du Bore et de l'Antimoine.

Une meilleure information des consommateurs sur la qualité de l'eau potable (identité du fournisseur d'eau concerné, la zone et e nombre de personnes approvisionnées ainsi méthode utilisée pour la production d'eau, types de traitement ou de désinfection de l'eau appliqués ; manières de réduire leur consommation d'eau). Pour les services distribuant 10 000 m3/ j au + de 50 000 personnes, des informations annuelles sur: a) la performance globale du système de distribution d'eau en termes d'efficacité et de taux de fuite, b) la structure de propriété de l'approvisionnement en eau par le fournisseur d'eau; c) lorsque le recouvrement des coûts s'effectue au moyen d'un système tarifaire, des informations sur la structure du tarif par mètre cube d'eau.

Une surveillance de la ressource du captage jusqu'au robinet avec une approche fondée sur les risques et la révision du cadre applicable pour les matériaux entrant en contact avec l'eau potable avec des plans de gestion. Les États membres garantissent une répartition claire et appropriée des responsabilités entre les parties prenantes pour la réalisation des plans.

L'obligation d'évaluer le niveau des fuites d'eau sur le territoire national dans un délai de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la directive (2+3) et de communiquer ces résultats à la Commission. Cette évaluation doit être effectuée à l'aide de l'indice de fuites structurelles (IFS)2 ou d'une autre méthode appropriée.) Un seuil européen sera fixé, sur la base de l'IFS ou d'une autre méthode appropriée, par acte délégué de Commission d'ici 2028.

La création, à venir, d'une liste de vigilance établie par la Commission pour prendre en compte les paramètres de la perturbation endocrinienne (béta-estradiol, nonylphénol), les médicaments et les microplastiques.

La création, à venir, de nouvelles listes positives européennes, établies par l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de substances autorisées pour la fabrication de matériaux en contact avec l'eau.

RE USE

Règlement européen du 25 mai 2020 REUT

Le règlement du 25 mai 2020 relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau établit 4 qualités d'eaux réutilisées pour l'irrigation agricole. Le REUT, combiné à une irrigation agricole économe, a le plus fort impact sur les prélèvements à la source. Cette réglementation qui s'applique sur l'ensemble du territoire européen, s'inscrit dans la stratégie "de la fourche à la fourchette" : tous les consommateurs de l'Union Européenne bénéficieront de la même qualité de produits alimentaires via la qualité de leurs eaux d'irrigation, sans distorsion entre pays producteurs.
Entré en vigueur le 25 juin 2020, ce texte uniformise les exigences à des niveaux comparables à ceux fixés en Australie et en Californie. La France, l'Espagne, l'Italie, Malte, Chypre et la Grèce vont devoir "mettre à jour" leur législation, alors que les pays qui veulent s'y soustraire vont devoir examiner leurs pratiques agricoles pour vérifier qu'ils ne sont pas en infraction. Les modalités du nouveau règlement européen s'appliqueront à partir du 26 juin 2020.
*Pour mémoire, l*a réglementation française définit 4 qualités d'eau usée traitée A, B, C et D, selon des objectifs sanitaires, pour encadrer l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. La qualité d'eau requise dépend de l'usage, c'est à dire du type de culture, de sa transformation et du mode d'irrigation. Par

[2] Infrastructure Leakage Index (ILI) est un indicateur adimensionnel égal au rapport entre « pertes réelles annuelles » (CARL) et « pertes réelles annuelles incompressibles » (UARL). Cet index est totalement inconnu en France et son adoption implique un nouvel effort de pédagogie auprès des collectivités. D'autre part, il faudra veiller à que le mode de calcul choisi en France ne joue pas en notre défaveur.

exemple, les cultures maraîchères, fruitières et légumières consommées crues nécessitent une qualité A, la plus exigeante. En revanche, dans le cas d'une irrigation localisée de cultures transformées, sans contact entre la culture et l'eau (arrosage de vignes au goutte à goutte par ex.) une qualité C est suffisante.

NOTE du 6 octobre 2020 d'appui scientifique et technique de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail relative au projet de décret relatif à l'utilisation des eaux de pluie et à la mise en œuvre d'une expérimentation pour encadrer l'utilisation des eaux usées traitées
https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2020SA0125.pdf
En France, la réutilisation des eaux usées traitées (EUT) est autorisée depuis 2010 pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts (arrêté du 2 août 2010 + arrêté modificatif du 25 juin 2014).
À l'échelle communautaire, le règlement UE 2020/741 définit les exigences applicables à partir du 26 juin 2023 uniquement pour le REUT pour l'irrigation agricole. Afin d'ouvrir davantage les champs d'application du REUT (lavage de voirie, de bennes,…), l'Anses avait été saisie le 18 septembre 2020 par la Direction générale de la santé (DGS), la Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature (DGALN) et la Direction générale de la prévention des risques (DGPR) pour une demande d'avis sur un projet de décret permettant cette ouverture.
L'ANSES a émis un avis défavorable à ce projet de décret bloquant ainsi de nouvelles applications.

OUTILS DE PLANIFICATION - PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

Décret n° 2020-1062 du 17 août 2020 relatif aux comités de bassin
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042241218/
Publics concernés : administrations de l'Etat et ses établissements publics, collectivités territoriales et leurs groupements, acteurs économiques et non économiques de l'eau et de la biodiversité.
Objet : modification des articles réglementaires du code de l'environnement relatifs aux comités de bassin métropolitains (hors Corse) pour tenir compte des évolutions apportées par la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages. le décret fait évoluer les articles D. 213-17, D. 213-19 et D. 213-20 du code de l'environnement relatifs aux comités de bassins afin de tenir compte des ajustements apportés par l'article 34 de la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages à la composition des comités de bassin de métropole (hors Corse).
Le décret introduit également la déconcentration des nominations des membres des comités de bassin au préfet coordonnateur de bassin. Il introduit des dispositions visant à favoriser le renouvellement des membres.
Il apporte enfin des précisions sur le fonctionnement des comités de bassin.
Entrée en vigueur : le 1er janvier 2021 sauf article 7, qui est entré en vigueur depuis aout.
Arrêté du 17 août 2020 abrogeant l'arrêté du 10 mai 2017 relatif à la représentation des collectivités territoriales et des usagers aux comités de bassin
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042241255/

Décret n° 2020-954 du 31 juillet 2020 relatif aux agences de l'eau
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042184820/
Publics concernés : administration, collectivités territoriales et leurs groupements, tous utilisateurs de l'eau.
Objet : composition et fonctionnement des conseils d'administration des agences de l'eau. Toutefois, des dispositions transitoires sont prévues pour les mandats en cours.
Le décret modifie la composition des conseils d'administration des agences de l'eau pour prendre en compte les évolutions apportées aux collèges des comités de bassin et aux modalités de désignation en leur sein des membres des conseils d'administration des agences de l'eau définies par la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages. Il complète et précise les articles R. 213-33 et R. 213-35 du code de l'environnement concernant la nomination des membres des conseils d'administration des agences de l'eau. Le décret prolonge ou interrompt également les mandats actuels des membres des conseils d'administration jusqu'à fin 2020 afin d'en permettre le renouvellement.
Enfin, ce décret est l'occasion d'actualiser les textes concernant les comités de bassin par la prise en compte de la déconcentration des nominations de leurs membres et de l'abrogation du décret du 8 juin 2006 relatif à la création, à la composition et au fonctionnement de commissions administratives à caractère consultatif.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des articles 1er et 5 qui entrent en vigueur le 1er janvier 2021 .

AVIS du 2 mai 2020 du Haut Conseil de la santé publique relatif à la fréquentation des eaux de baignade et à l'utilisation d'eaux issues du milieu naturel dans le cadre de la crise Covid-19
https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=814
Baignades : Application stricte des mesures déjà existantes de surveillance de la qualité des eaux de baignade et renforcement des contrôles
Nettoyage et désinfection renforcés des installations (douches, …)
Utilisation des eaux non potables pour « le nettoyage des espaces publics, de véhicules, l'irrigation et l'arrosage des espaces verts urbains voire des bassins et fontaines ou cascades décoratives »
« Le fonctionnement des fontaines, cascades et bassins décoratifs de taille réduite qui ne peuvent qu'être alimentés par de l'eau non potable, sera interrompu et ils seront vidés de leur contenu pendant cette période.
S'il ne peut être réalisé avec de l'eau du réseau public, le nettoyage des espaces publics pour l'hygiène générale peut être maintenu avec l'eau habituellement utilisée mais en excluant l'usage de générateurs d'aérosols et en utilisant des arrosages au tuyau sans jet puissant permettant de limiter les pulvérisations de fines gouttes. La programmation et la réalisation nocturnes de ces lavages seront à privilégier.
Il convient également de vérifier que les stations de lavage des véhicules en libre-service sont toutes alimentées en eau du réseau public »

Note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027.
https://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/documents/Bulletinofficiel-0031593/TREL2020297N.pdf
cette note abroge celle de 2015 : elle fixe par catégories de substances des objectifs de réduction

Décret n°2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042837900
La loi « engagement et proximité » dispose que le service qui assure tout ou partie du prélèvement d'eau destinée à la production d'eau potable puisse contribuer à la gestion et la préservation de la ressource.
Le décret du 30 décembre met en œuvre ce mécanisme et prévoit que les services d'eau définissent un plan d'action pour identifier des mesures mises en place pour protéger une aire de captage.
Ce plan d'action permet de justifier la mobilisation de moyens pour le service et permet d'engager des partenariats en concertation avec les différents acteurs du territoire, notamment pour
« éviter, réduire ou supprimer les pollutions de toute nature ou à limiter leur transfert vers la ressource en eau ».
« 1° Sensibiliser, informer et mobiliser les acteurs du territoire pour préserver et restaurer la qualité de la ressource en eau et les accompagner dans la mise en œuvre d'actions contribuant à cet objectif ;
« 2° Réaliser toute étude nécessaire pour mettre en œuvre, compléter ou actualiser le plan d'action ;
« 3° Suivre la qualité de la ressource en eau ;
« 4° Soutenir et favoriser la transition agro-écologique ;
« 5° Assurer la maîtrise foncière pour la mise en œuvre d'actions destinées à protéger ou restaurer la ressource en eau ;
« 6° Mettre en place des aménagements limitant le transfert de pollutions vers la ressource en eau ;
« 7° Signer des conventions d'engagement avec les partenaires du plan ;
« 8° Suivre et évaluer l'efficacité de la démarche.
La mise en œuvre de ces mesures peut mener à la création d'une cellule d'animation et d'un comité de pilotage dédiés.

ICPE - IOTA -AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE
PERIODE COVID 19

Pour rappel des textes fondant l'état d'urgence sanitaire

1ere LOI n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=KY9SZZfQdcIRn_N8Kc1gxuN7Pce5JP_lubW2AuKlCjU=

2nde LOI n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire jusqu'au 10-07-2020 et complétant ses dispositions
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041865244/

3eme LOI n° 2020-856 du 9 juillet 2020 organisant la sortie de l'état d'urgence sanitaire (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042101318/
Cette loi ne proroge plus l'état d'urgence sanitaire mais, en cohérence avec l'art L 3131.13 du CSP introduit en mars 2020, rappelle que le 1er ministre peut « redéclarer l'état d'urgence sanitaire » sur tout ou partie du territoire. C'est ce qui a été fait par le décret d'octobre.

Décret n° 2020-1257 du 14 octobre 2020 déclarant l'état d'urgence sanitaire
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=J73mcZW2Cgy6sN6aIlnr9_00OY2r1ad3LaVVmnStGvQ=
« L'état d'urgence sanitaire est déclaré à compter du 17 octobre 2020 à 0 heure sur l'ensemble du territoire de la République »

4eme Loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042520662
Le recours à une loi s'imposait au-delà d'un mois d'état d'urgence sanitaire. L'état d'urgence sanitaire déclaré par le décret n° 2020-1257 du 14 octobre 2020 déclarant l'état d'urgence sanitaire est prorogé jusqu'au 16 février 2021 inclus.

Pour les autorisations en environnement

Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041755644

Il convient de ne pas confondre la période de l'état d'urgence et la période intitulée comme « période juridiquement protégée » qui est la période visée par l'ordonnance pour les délais et autorisations.

Cette ordonnance a introduit des cas différents que l'on peut résumer ainsi :
- "suspension" d'un délai : le délai total (entre son départ et son terme) reste identique. Au terme de la période de suspension, le délai court de nouveau, pour la durée qui n'avait pas été réalisée avant la période de suspension. C'est comme un décompte de délais qui reprend.
Délai de procédure ou d'instruction dans certains cas ou délais de recours
"*les délais imposés par l'administration, conformément à la loi et au règlement, à toute personne pour réaliser des contrôles et des travaux ou pour se conformer à des prescriptions de toute nature*

- "prorogation" d'un délai : le délai est augmenté d'un nouveau délai fixé par la loi ou le règlement. Le terme du délai est donc reporté dans le temps jusqu'à l'expiration d'un délai de deux mois suivant la fin de la période juridiquement protégée (fin de l'état d'urgence sanitaire + 1 mois). Le but est de ne pas supprimer l'obligation de faire ou de procéder à telle démarche mais d'adapter le délai du fait de la situation.
Les mesures d'interdiction ou de suspension qui n'ont pas été prononcées à titre de sanction ;
Les autorisations, permis et agréments ; si une autorisation arrivait à terme entre le 12 mars et le 24 juin, elle est prorogée. Si une autorisation avait un terme avant le 12 mars, son terme n'est pas prorogé.

- « report » du terme ou de l'échéance : pour les actes, actions en justice, recours, formalités, inscriptions, déclarations, notifications ou publications prescrits par la loi ou le règlement, et qui devaient être réalisés entre le 12 mars et le 24 juin le délai légalement imparti pour agir court de nouveau à compter de la fin de cette période, dans la limite de deux mois (soit jusqu'au 24 aout).
Les délais d'instruction qui devaient commencer à courir après le 12 mars 2020 (et jusqu'au 24 juin 2020) ont été reportés

Décision n° 440418 du 16 novembre 2020 du Conseil d'Etat modifiant l'ordonnance 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période : L'article 13 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (NOR : JUSX2008186R) est annulé en tant qu'il prévoit une dispense de consultations préalables obligatoires prévues par une disposition législative.
Décret n° 2020-383 du 1er avril 2020 portant dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041776739/
Objet : reprise du cours des délais de réalisation des prescriptions.
Le décret procède, sur le fondement du premier alinéa de l'article 9 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020, et pour des motifs tenant à la sécurité, à la protection de la santé et de la salubrité publique et à la préservation de l'environnement, au dégel du cours des délais de réalisation des prescriptions qui, expirant au cours de la période fixée au I de l'article 1er de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 (état d'urgence sanitaire + un mois), ou dont le point de départ devait commencer à courir pendant cette période, s'est trouvé suspendu par l'effet de l'article 8 de cette ordonnance.

Le cours des délais a donc repris pour :
1° Les délais applicables aux mesures, contrôles, analyses et surveillances ayant pour objet la sécurité, la protection de la santé et de la salubrité publique et la préservation de l'environnement prescrits par :
Les arrêtés et décisions pris en application des arrêtés d'autorisation, enregistrement ou déclaration et des sanctions administratives de la réglementation ICPE, police des déchets,
Les actes pris au titre de la police des déchets

2° Les délais de réalisation des travaux, des prélèvements, des vidanges de plans d'eau, des actions d'entretien de cours d'eau, des dragages et des mesures d'évitement, de réduction et de compensation fixés dans :
Les autorisations environnementales relevant du 1° de l'art L. 181-1 du code de l'environnement (soit les IOTA autorisées);
les arrêtés de prescriptions spécifiques aux opérations soumises à déclaration pris en application de l'art R. 214-35 du code de l'environnement (soit les IOTA déclarées) ;
Les dérogations à l'interdiction de destruction d'espèces protégées et de leurs habitats prises en application de l'art L. 411-2 du code de l'environnement ;
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Pour certaines ICPE

Arrêté du 09 avril 2020 relatif « aux modalités particulières de suivi en service des équipements sous pression pour répondre à des situations résultant de L'ETAT D'URGENCE SANITAIRE »
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041798214/2021-01-21/
Cet arrêté a été publié dans le contexte COVID 19 en complément du décret du 01 avril 2020 portant « dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19 ».
Ce texte concerne un nombre très limité d'appareils à pression des sites soumis à un arrêté d'autorisation préfectorale ICPE. En synthèse, les appareils à pression soumis à des vérifications périodiques en application de l'arrêté du 20/11/2017 des sites soumis à un arrêté d'autorisation préfectorale ICPE bénéficient d'une possibilité de prolongation de la date de validé de l'échéance de contrôle périodique de 6 mois après la fin de la période de l'état d'urgence sanitaire et l'ordonnance du 25/03/2020, soit le 24 décembre 2020. Pour en bénéficier, il est nécessaire d'obtenir un avis d'un organisme habilité (cf l'article 3 de l'arrêté).

ACTUALITE REGLEMENTAIRE HORS COVID 19

Arrêté du 17 décembre 2019 relatif aux meilleures techniques disponibles (MTD) applicables à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation et de la directive IED
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042754356

Cet arrêté a été publié le 21/02/2020 et il concerne les meilleures techniques disponibles (MTD) applicables à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation et de la directive IED. Pour SUEZ Eau France, il s'agit des installations soumises à la rubrique 3532 « valorisation de déchets non dangereux» (si capacité > 100 T / jour en cas de digestion anaérobie). Cette rubrique est applicable aux installations déjà soumises à celle 2781.2 « Installation de méthanisation de déchets non dangereux ou de matière végétale brute, à l'exclusion des installations de méthanisation d'eaux usées ou de boues d'épuration urbaines lorsqu'elles sont méthanisées sur leur site de production».

Décret n° 2020-828 du 30 juin 2020 modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042070963/
Publics concernés : porteurs de projets, services de l'Etat.
Objet : modification de la nomenclature des IOTA soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement. Le décret modifie la nomenclature dite nomenclature « loi sur l'eau », dans un objectif de simplification des procédures applicables. Cette réforme clarifie les périmètres de plusieurs rubriques, aborde de façon plus globale les enjeux environnementaux des projets en regroupant des rubriques concernant une même thématique et modifie la procédure applicable à certains projets.
Elle porte sur les thématiques suivantes : assainissement, stockage de boues, rejets, plans d'eau et création d'une nouvelle rubrique relative à la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques afin d'alléger la procédure pour les projets favorables à la protection des milieux (rubrique 3.3.5.0 uniquement soumise à déclaration).
Le décret désigne également l'autorité compétente pour définir la liste des agglomérations d'assainissement au sens de la directive relative au traitement des eaux urbaines résiduaires, et institue un registre dématérialisé pour les propriétaires des systèmes d'assainissement destinés à collecter et traiter une charge brute de pollution organique, au sens de l'article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales, inférieure ou égale à 12 kg et supérieure à 1,2 kg.
Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication à l'exception de l'article 5 qui entre en vigueur à compter du 1er janvier 2021. Il prévoit toutefois des dispositions transitoires pour les articles 3, 4 et 6 qui ne sont applicables qu'aux demandes d'autorisation et aux déclarations déposées à compter du 1er septembre 2020.

Décret n° 2020-829 du 30 juin 2020 relatif à la composition du dossier d'autorisation environnementale prévu à l'article L. 181-8 du code de l'environnement pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement et les installations d'assainissement non collectif
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071001/
Publics concernés : collectivités locales, exploitants de systèmes d'assainissement collectif exploitants d'installations d'assainissement non collectif, services de l'Etat.
Objet : modification de la composition du dossier d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-8 du code de l'environnement pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement et les installations d'assainissement non collectif ainsi que pour l'épandage, et le stockage en vue d'épandage, de boues produites dans un ou plusieurs systèmes d'assainissement collectif des eaux usées et installations d'assainissement non collectif.
Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication, mais prévoit des dispositions transitoires permettant son application aux demandes d'autorisations déposées à compter du 1er septembre 2020 pour tenir compte de l'entrée en vigueur du décret modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau.
RUBRIQUE 3.3.5.0 : Arrêté du 30 juin 2020 définissant les travaux de restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques relevant de la rubrique 3.3.5.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071198/
Un régime allégé est organisé pour cette nouvelle rubrique qui vise tout un tas de travaux de restauration des écosystèmes des cours d'eau et zones humides listés dans ce texte : arasement d'ouvrage, désendiguement, suppression d'étangs, revégétalisation des berges, restauration de zones naturelles d'expansion des crues, etc. Toutes une série d'opérations pour "simplifier la procédure applicable pour les travaux et infrastructures directement en lien avec l'exercice de la compétence gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations (Gemapi)".
RUBRIQUES 2.2.30/3.2.1.0/4.1.3.0. : Arrêté du 30 juin 2020 modifiant l'arrêté du 9 août 2006 relatif aux niveaux à prendre en compte lors d'une analyse de rejets dans les eaux de surface ou de sédiments

marins, estuariens ou extraits de cours d'eau ou canaux relevant respectivement des rubriques 2.2.3.0, 3.2.1.0 et 4.1.3.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071183/
Cet arrêté modernise l'arrêté de 2006 existant en modifiant les seuils paramétriques à respecter, en particulier avec l'introduction pour certains paramètres de flux quotidiens, pour des rejets dans des eaux de surface. Les rejets des installations de production d'eau potable sont concernés par ces obligations.

Décret n° 2020-844 du 3 juillet 2020 relatif à l'autorité environnementale et à l'autorité chargée de l'examen au cas par cas
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042079384/
Publics concernés : tout public.
Objet : réforme de l'autorité environnementale et de l'autorité chargée de l'examen au cas par cas. Le texte prévoit une réforme de l'autorité environnementale et de l'autorité chargée de mener l'examen au cas par cas pour les projets relevant du champ de l'évaluation environnementale. En application du V bis de l'article L. 122-1 du code de l'environnement, dans sa rédaction issue de l'article 31 de la loi n° 2009-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, il distingue autorité chargée de l'examen au cas par cas et autorité environnementale. En application de ce même article, il prévoit un dispositif de prévention des conflits d'intérêts pour ces autorités. Il maintient la compétence du préfet de région pour mener, dans la plupart des cas, l'examen au cas par cas des projets locaux et confie à la mission régionale d'autorité environnementale du Conseil général de l'environnement et du développement durable (MRAE) la compétence d'autorité environnementale pour ces mêmes projets. En conséquence de ces évolutions, il modifie différents articles du code de l'environnement, du code de l'urbanisme et du décret n° 2015-1229 du 2 octobre 2015 relatif au conseil général de l'environnement et du développement durable.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Arrêté du 24 septembre 2020 modifiant l'arrêté ministérielle du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042364845
Publics concernés : exploitants d'ICPE stockant des liquides inflammables.
Objet : modification de l'arrêté ministériel du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er janvier 2021.
Notice : le présent arrêté a pour objectifs de tirer le retour d'expérience de l'incendie de Lubrizol en renforçant les prescriptions relatives à l'état des matières stockées.

Instruction du gouvernement du 15 décembre 2020 relative aux actions nationales de l'inspection des installations classées pour l'année 2021
https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45094
La présente instruction définit les actions prioritaires pour l'année 2021 conformément aux orientations stratégiques pluriannuelles de l'inspection des installations classées pour l'environnement pour la période 2019-2022. 2 thématiques nous concernent plus particulièrement :
Risque de pollutions accidentelles liées aux méthaniseurs (p. 9) :
« Le retour d'expérience des inspections menées au cours de l'année précédente, et les accidents recensés ces dernières années, montrent que les exploitants des installations de méthanisation n'assurent pas systématiquement une gestion cohérente des effluents et des dispositifs de rétention permettant de faire face aux situations de déversement accidentel concomitant aux évènements pluvieux à forte intensité. La gestion des stockages de biogaz doit également faire l'objet d'une attention particulière, pour éviter que les quantités produites en excès soient relâchées sans valorisation ou destruction préalable, avec les risques explosifs et impacts environnementaux inhérents à ce type de pratique. Les inspections menées auront donc pour objectif de s'assurer que les dispositions requises par la réglementation technique sont effectivement appliquées, y compris celle relative aux appareils à pression lorsque cela est pertinent.
Un nombre de visites au moins égal à trois fois le nombre de départements de la région est attendu par région, en veillant à la représentativité des installations visitées en termes de taille. »
Contrôle périodique des installations soumises à déclaration (p. 12)
« Pour les installations soumises à déclaration connues de l'inspection et qui doivent faire procéder à un contrôle périodique par un organisme agréé, deux situations particulières peuvent se présenter :

- non-présence de l'installation sur les listes des contrôles périodiques réalisés, pendant plus de 5 ans ;
- l'organisme agréé a informé le Préfet de l'existence de non-conformités majeures.

Concernant le premier point, vous réaliserez un sondage préalable en vérifiant la situation administrative d'au moins dix installations par département de la région.
Vous réaliserez ensuite par sondage des inspections visant à vérifier sur place la conformité de sites relevant des deux situations.
L'objectif fixé est une volumétrie globale de trois inspections par département de la région. »

LOI n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (1) et ICPE
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877
Cette loi a pour objet d'alléger les procédures administratives et de sécuriser la réglementation applicable aux porteurs de projets en matière environnementale pour permettre le développement de l'activité industrielle.
Elle modifie le régime de la remise en état en matière d'ICPE (art 57 et 58).
L'exploitant doit notifier au préfet la date de l'arrêt définitif au moins 3 mois avant cet arrêt, (art R.512-46-25 du code de l'environnement) pour les installations soumises à enregistrement ou à autorisation et 6 mois pour les autorisations à durée limitée (art R.512-39-1 du code de l'environnement). Pour les ICPE soumises à déclaration, le délai est d'au moins 1 mois avant cet arrêt (article R.512-66-1 du code de l'environnement).
La notification doit indiquer les mesures prises ou prévues pour assurer, dès l'arrêt de l'exploitation, la mise en sécurité du site et ces mesures comportent, notamment :
1° L'évacuation ou l'élimination des produits dangereux et la gestion des déchets présents sur le site ;
2° Des interdictions ou limitations d'accès au site ;
3° La suppression des risques d'incendie et d'explosion ;
4° La surveillance des effets de l'installation sur son environnement.
L'exploitant d'une installation doit réhabiliter le site pour rendre compatible les sols avec un usage futur conformément au code de l'environnement ou permettre un usage comparable à celui de la dernière période d'exploitation de l'installation mise à l'arrêt. Le site de l'installation doit être dans un état tel qu'il ne puisse porter atteinte aux intérêts mentionnés à l'article L. 511-1 du code de l'environnement et en fonction du type d'installations :
Usage futur du site pour les ICPE soumis à autorisation déterminé selon les art. R. 512-39-1 et suiv.
Usage futur du site pour les ICPE soumis à enregistrement déterminé selon les art. R512-46-25 et suiv.
Usage futur du site comparable à celui de la dernière période d'exploitation de l'installation pour les installations soumises à déclaration (art R512-66-1 du code de l'environnement).
Les réhabilitations de sites ICPE, notamment sous le régime de l'autorisation et de l'enregistrement, peuvent impliquer la validation du projet et de l'usage futur par le préfet. À tout moment et même après la remise en état du site, le préfet peut imposer à l'exploitant, les prescriptions nécessaires à la protection des intérêts mentionnés à l'article L. 511-1.
En cas de modification ultérieure de l'usage du site, l'exploitant ne peut se voir imposer de mesures complémentaires induites par ce nouvel usage sauf s'il est lui-même à l'initiative de ce changement d'usage.
Le code de l'environnement prévoit la possibilité pour l'exploitant qui cesse l'exploitation d'avoir recours à un «*tiers demandeur*» qui souhaiterait changer l'usage actuel du site, de se substituer à l'exploitant, pour réaliser les travaux de réhabilitation en fonction de l'usage que ce tiers envisage pour le terrain concerné (cf art L. 512-21 du code de l'environnement depuis la loi ALUR).
La loi ASAP est venue modifier le régime de la remise en état applicable aux ICPE en consacrant à l'article 57 le recours à des entreprises certifiées pour attester d'une remise en état effective du site pollué, et en élargissant la possibilité de transférer l'obligation de remise en état à un tiers.
La loi ASAP a également modifié l'article L. 512-6-1 du code de l'environnement en imposant aux installations mises à l'arrêt et soumises à autorisation de ne pas porter atteinte aux intérêts mentionnés à l'article L. 211-1 du même code, et elle a ajouté à l'article L. 514-8 du code de l'environnement, les dépenses que l'Etat a engagées ou fait engager dans le cadre de la gestion ou du suivi des impacts et conséquences d'une situation accidentelle.
Enfin, cette loi donne la possibilité (art 58) au préfet de fixer un délai contraignant pour les opérations de réhabilitation et de remise en état des sites ayant accueilli des ICPE.

DECHETS
Ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et à la gestion des déchets

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042169391/
Cette ordonnance est importante pour la mise en œuvre de la loi AGEC n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. Parmi les dispositions à retenir :
L'article 3 inscrit dans le code de l'environnement la définition de différentes notions et catégories de déchets, au sens de l'article 3 de la directive-cadre sur les déchets modifiée par la directive (UE) 2018/851.
L'article 4 rappelle que la responsabilité des producteurs et détenteurs de déchets implique non seulement le respect du principe de la hiérarchie des modes de traitement, mais également de l'ensemble des objectifs prévus au II de l'article L. 541-1 du code de l'environnement et en particulier du principe de proximité.

Décret 2020-1455 du 27 novembre 2020 relatif aux dispositions générales relatives à la responsabilité élargie des producteurs (REP)
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000042579128/

Décret n° 2020-1573 du 11 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation et de simplification dans le domaine de la prévention et de la gestion des déchets
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042659707

Publics concernés : tous
Objet : prévention et gestion des déchets. Le décret modifie les dispositions réglementaires relatives à la prévention et la gestion des déchets pour transposer, dans les parties réglementaires du code de l'environnement et du code général des collectivités territoriales sur la planification des déchets, les dispositions de la directive européenne 2018/851 du 30 mai 2018 modifiant la directive 2008/98/CE relative aux déchets.
Il met en place les exigences de contrôle des déchets contaminés en polluants organiques persistants, en application du règlement (UE) 2019/1021 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 concernant les polluants organiques persistants.
Il explicite que les associations sont concernées par l'encadrement de l'activité de collecte ou de transport de déchets. Il met en cohérence le code général des collectivités territoriales avec les évolutions du code de l'environnement prises en application de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. Il modifie enfin les sanctions relatives aux dépôts sauvages prévues par le code pénal, et certaines sanctions pénales liées à la gestion des déchets, et modifie en conséquence le code de procédure pénale.
Enfin, il prévoit les modalités d'application des nouvelles dispositions législatives issues de la loi anti-gaspillage concernant le tri et la valorisation des biodéchets.
Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication, à l'exception des 1° à 9° du I de l'article 2 et de l'article 3 qui entrent en vigueur selon les modalités prévues au III de l'article 10 de l'ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et la gestion des déchets.
A retenir par ex comme sanction :
« Art. R. 741-76-1.-Le fait de déposer, d'abandonner, de jeter ou de déverser, en un lieu public ou privé, à l'exception des emplacements, conteneurs, poubelles ou bennes adaptés aux déchets désignés à cet effet pour ce type de déchets par l'autorité administrative compétente, des ordures, déchets, déjections, matériaux, liquides insalubres ou tout autre objet de quelque nature qu'il soit est sanctionné dans les conditions prévues au titre III du livre VI de la partie réglementaire du code pénal. »

ENERGIE VERTE

Arrêté du 5 février 2020 pris en application de l'article L. 111-18-1 du code de l'urbanisme
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041661290&dateTexte=&categorieLien=id
Public concerné : concepteur d'installation de panneau photovoltaïques en toiture de certaines installations classées.
Objet : cet arrêté modifie les prescriptions techniques d'installation de panneau photovoltaïque en toiture de bâtiment d'installations classées relevant des rubriques 1312, 1416, 1436, 2160, 2260-1 2311, 2410, 2565, 27XX (sauf les rubriques 2715, 2720, 2750, 2751 et 2752), 3260, 3460, ainsi que les rubriques 35XX et 4XXX de la nomenclature.

Arrêté du 11 mai 2020 modifiant l'arrêté du 3 septembre 2019 fixant les conditions d'achat et du complément de rémunération pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal du

biogaz issu d'installations de stockage de déchets non dangereux implantées sur le territoire métropolitain continental
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=E01EF8384E3E0295C8FFACD3C49CAC61.tplgfr23s_3?cidTexte=JORFTEXT000041904574&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000041904435
Public concerné : producteurs d'électricité à partir d'installation de cogénération biogaz implantée en France métropolitaine, et disposant de contrat d'obligation d'achat de l'électricité.
Objet : cet arrêté modifie les article 4, 6 et 10, les annexes III et VII de l'arrêté du 3 septembre 2019 fixant les conditions d'achat et du complément de rémunération pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal du biogaz issu d'installations de stockage de déchets non dangereux implantées sur le territoire métropolitain continental

Arrêté du 30 juin 2020 relatif aux conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 100 kilowatts
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=1EB00BBB90870909F5A5AE94DE0F96CD.tplgfr34s_2?cidTexte=JORFTEXT000042066577&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000042066438
Public concerné : producteurs d'électricité à partir d'installation photovoltaïque de puissance comprise entre 9 et 100 kWc implanté sur des bâtiments en France métropolitaine, Corse, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte et à La Réunion, disposant d'un contrat d'obligation d'achat ;
Objet : cet arrêté fixe les coefficients de la formule de prix rémunérant l'électricité photovoltaïque injecté sur le réseau public dans le cadre d'un contrat d'obligation d'achat.

Décret n° 2020-1428 du 23 novembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042552301
Public concerné : les producteurs de biométhane, les fournisseurs de gaz naturel.
Objet : l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel. Le décret précise les conditions de signature et de modification d'un contrat d'achat de biométhane, pour des installations d'une capacité maximale de production inférieure ou égale à 300 Nm3/h.

Arrêté du 23 novembre 2020 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042552351
Public concerné : les producteurs de biométhane, par méthanisation en digesteurs neufs de produits ou déchets non dangereux (y compris des matières résultant du traitement des eaux usées urbaines ou industrielles), ou par installations de stockage de déchets non dangereux à partir de déchets ménagers et assimilés.
Objet : cet arrêté fixe les conditions de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel, par des installations présentant une capacité maximale de production inférieure ou égale à 300 Nm3/h et situées en métropole continentale. Il abroge le précédent arrêté du 23 novembre 2011 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel.

URBANISME

Ordonnance n° 2020-744 du 17 juin 2020 relative à la modernisation des schémas de cohérence territoriale
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007729?r=bk4iZrN1Xk
Ordonnance n° 2020-745 du 17 juin 2020 relative à la rationalisation de la hiérarchie des normes applicable aux documents d'urbanisme
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorftext000042007747/
La 1ere ordonnance adapte l'objet, le périmètre et le contenu du Scot afin de tirer les conséquences de la création du schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (Sraddet) et du transfert de la compétence en matière de plan local d'urbanisme (PLU) aux établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, avance son rapport de présentation.
L'objectif de l'ordonnance est d'en faire "un exercice moins formel, plus politique, et de faciliter la mise en œuvre du projet territorial ainsi que le passage à l'action", souligne le rapport.

Désormais, seules les intercommunalités ont l'initiative de l'élaboration d'un Scot, l'ordonnance supprimant la possibilité qu'avaient les communes de le faire. La collectivité en charge du Scot pourra désormais associer à son élaboration ou à sa mise en œuvre les représentants de tout organisme public ou privé dont la participation sera jugée opportune comme, par exemple, les associations d'usagers ou celles de défense de l'environnement.

L'article 3 de l'ordonnance prévoit la suppression du rapport de présentation et renvoie en annexe ses principales composantes (diagnostic, évaluation environnementale, justification des choix, analyse de la consommation d'espaces naturels, agricoles et forestiers et justification des objectifs chiffrés de limitation de cette consommation). La justification de l'articulation avec les documents de rang supérieur est supprimée.
Le projet d'aménagement stratégique remplace le projet d'aménagement et de développement durables (PADD) et devient la première pièce du schéma. Le document d'orientation et d'objectifs est simplifié

La 2nde ordonnance introduit de nouvelles règles en matière de mise en compatibilité des documents d'urbanisme. Il s'agit ainsi de limiter et simplifier les obligations qui imposent aux documents d'urbanisme transversaux (Scot, PLU, documents en tenant lieu et cartes communales), d'être compatibles ou de prendre en compte, lors de leur élaboration, des enjeux et dispositions prévues par d'autres documents programmatiques relatifs à des politiques sectorielles telles que les risques, les continuités écologiques, l'air, les déplacements…,
Le rôle du Scot comme document intégrateur de toutes les politiques ayant un rôle en urbanisme est réaffirmé. Désormais, si un territoire est couvert par un Scot, c'est le Scot qui doit être compatible avec les documents sectoriels. Lors de son élaboration, le PLU devra uniquement examiner sa compatibilité avec le Scot et non plus avec les autres documents. De plus, 4 documents ne sont désormais plus opposables aux Scot, plans locaux d'urbanisme intercommunaux (PLUi) et cartes communales.

En outre, les liens juridiques entre les documents sectoriels et les documents d'urbanisme sont uniformisés. La prise en compte est remplacée par la compatibilité.
Tous les 3 ans, les collectivités vérifieront si de nouveaux documents sectoriels sont entrés en vigueur et adapteront en une seule fois leur document d'urbanisme pour les prendre en compte par modification simplifiée. Le temps de la mise en compatibilité, le document d'urbanisme ne sera exposé à aucun contentieux qui résulterait de sa non mise en compatibilité.
Enfin, la note d'enjeux est introduite et par cette note, le représentant de l'État dans le département transmet aux auteurs des Scot et des PLUi, indépendamment de son porter à connaissance, un exposé faisant état des enjeux qu'il identifie sur leur territoire et que le document d'urbanisme est appelé à traduire.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Arrêté du 17 juillet 2020 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2020

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042184888/

Publics concernés : les exploitants des réseaux aériens, enterrés ou subaquatiques de toutes catégories (notamment les réseaux électriques, de gaz, de communications électroniques, d'eau potable, d'assainissement, de matières dangereuses, de chaleur, ferroviaires ou guidés), ainsi que les prestataires de service auxquels les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux peuvent avoir recours pour l'élaboration et le suivi des déclarations obligatoires préalables aux travaux menés à proximité de ces réseaux.
Objet : fixation pour l'année 2020 du barème hors taxes des redevances instituées par l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers. L'arrêté précise, pour l'année 2020, les valeurs des termes I1, A, B, D et E utilisés dans les assiettes de calcul hors taxes des redevances mentionnées aux articles R. 554-10 et R. 554-15 du code de l'environnement.
Entrée en vigueur : l'arrêté entre en vigueur le lendemain du jour de sa publication au Journal officiel.

Norme NF X 46-102 – Repérage avant travaux des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers

Le repérage de l'amiante avant certaines opérations, a fait l'objet d'un vaste chantier réglementaire et normatif engagé en 2016 par la Direction Générale du Travail. Dans ce contexte un groupe de travail a

donné lieu à la construction de la norme NF X 46-102 qui est entrée en vigueur depuis le 14 novembre 2020 :

· Dans les immeubles autres que bâtis :

La norme NF X 46-102 : novembre 2020 - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers

La Direction Générale du Travail rappelle que conformément aux dispositions de l'article 2 du décret n° 2017-899 du 9 mai 2017, tant que l'arrêté d'application du domaine d'activité n'est pas entré en vigueur, l'obligation de repérage avant travaux de l'amiante demeure exigée sur la base des principes généraux de prévention (article R. 4412-97 du code du travail dans sa version issue du décret du 4 mai 2012), la norme constituant la règle de l'art en matière de méthodologie de repérage pour le domaine considéré.

Arrêté du 28 janvier 2020 modifiant l'arrêté du 15 mai 2006 relatif aux conditions de délimitation et de signalisation des zones surveillées et contrôlées et des zones spécialement réglementées ou interdites compte tenu de l'exposition aux rayonnements ionisants, ainsi qu'aux règles d'hygiène, de sécurité et d'entretien qui y sont imposées

https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=U8mzkvxhebVc2kbModG_vqnYP7vb2AgJcqAsNrHUrsw=

Cet arrêté se décompose en deux grands chapitres :

- Délimitation et signalisation des zones contrôlées et surveillées y compris les zones d'opération pour les appareils mobiles ou portables
- Aménagement des locaux de travail dans le cas d'emploi de sources non scellées

Date d'application 1er mars 2020

AUTRES THEMATIQUES

Décret n° 2020-797 du 29 juin 2020 relatif à la mise à la disposition du public des décisions des juridictions judiciaires et administratives

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042055251/

Publics concernés : juridictions judiciaires et administratives, auxiliaires de justice et justiciables.

Objet : mise à la disposition du public des décisions de justice rendues par les juridictions judiciaires et administratives. Le décret applique l'article 33 de la loi n° 2019-2022 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice lequel modifie le régime de mise à disposition du public des décisions de justice des juridictions administratives et judiciaires posé par les articles 20 et 21 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Cette mise à disposition s'inscrit dans le cadre de publicité des décisions de justice posée par le code de justice administrative, le code de procédure pénale et le code de procédure civile. Il est également prévu des mesures d'occultation des éléments d'identification des personnes physiques, parties ou tiers ou bien encore magistrats ou membres de greffe, en cas d'atteinte à leur vie privée ou leur sécurité. Le décret définit les conditions de mise à la disposition du public des décisions de justice. Il précise le champ des décisions concernées et les mentions à occulter au sein des décisions. Il établit le calendrier de mise à disposition des décisions pour chacun des trois niveaux d'instance.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur le lendemain de sa publication.

RÈGLEMENT (UE) 2020/852 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32020R0852&from=FR

LOI n° 2020-1672 du 24 décembre 2020 relative au Parquet européen, à la justice environnementale et à la justice pénale spécialisée (1)

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042737977

La loi du 24 décembre 2020 comporte deux innovations majeures en matière de justice pénale environnementale pour renforcer la réponse pénale apportée aux délits environnementaux. En effet, le contentieux de l'environnement ne constitue qu'une très faible part de l'activité des juridictions pénales, la réponse pénale aux infractions environnementales est constituée à 75 % de mesures alternatives aux poursuites, principalement des rappels à la loi ou des classements sans suite. En outre il s'agit d'un contentieux complexe nécessitant des compétences spécifiques.

La loi crée ainsi des pôles régionaux spécialisés en matière d'atteintes à l'environnement. Dans le ressort de chaque cour d'appel, un tribunal judiciaire sera désigné par décret pour traiter des enquêtes, poursuites, instructions et jugements des délits environnementaux, ainsi que des contentieux civils

portant sur les actions relatives au préjudice écologique et aux actions en responsabilité civile. La liste des tribunaux judiciaires concernés sera établie ultérieurement par décret
Le texte permet en outre au procureur de la République de proposer, tant que l'action publique n'a pas été mise en mouvement, à une personne morale mise en cause pour un ou plusieurs délits prévus par le Code de l'environnement, de conclure une convention judiciaire d'intérêt public imposant une ou plusieurs des obligations suivantes :
« 1° Verser une amende d'intérêt public au Trésor public fixé de manière proportionnée, le cas échéant au regard des avantages tirés des manquements constatés, dans la limite de 30 % du chiffre d'affaires moyen annuel calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date du constat de ces manquements;
« 2° Régulariser sa situation au regard de la loi ou des règlements dans le cadre d'un programme de mise en conformité d'une durée maximale de trois ans, sous le contrôle des services compétents du ministère chargé de l'environnement;
« 3° Assurer, dans un délai maximal de 3 ans et sous le contrôle des mêmes services, la réparation du préjudice écologique résultant des infractions commises.
« Les frais occasionnés par le recours par les services compétents du ministère chargé de l'environnement à des experts ou à des personnes ou autorités qualifiées pour les assister dans la réalisation d'expertises techniques nécessaires à leur mission de contrôle sont supportés par la personne morale mise en cause, dans la limite d'un plafond fixé par la convention.
« Lorsque la victime est identifiée, sauf si la personne morale mise en cause justifie de la réparation de son préjudice, la convention prévoit également le montant et les modalités de la réparation des dommages causés par l'infraction dans un délai qui ne peut être supérieur à un an.
L'ordonnance de validation, le montant de l'amende d'intérêt public et la convention sont publiés sur les sites internet du ministère de la justice, du ministère chargé de l'environnement et de la commune sur le territoire de laquelle l'infraction a été commise ou, à défaut, de l'établissement public de coopération intercommunale auquel la commune appartient. »
Comparée à l'aléa et à la longueur de certaines procédures judiciaires, la CJIP offre une certaine prévisibilité et l'avantage pour les entités concernées d'adopter une démarche de coopération avec les autorités judiciaires.

DROIT FISCAL

Loi de finances pour 2021
Article 8 - LOI n° 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021 (1) - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

(Art 8) A compter des impositions dues au titre de 2021 :
Le taux d'imposition de CVAE est réduit de 50% pour toutes les entreprises assujetties ;
Le taux de plafonnement de CET est abaissé de 3% à 2% de la valeur ajoutée fiscale des entreprises.

(Art 120) Les collectivités bénéficiaires de CFE peuvent exonérer pendant 3 ans les créations et extensions d'établissements intervenant à compter du 1er janvier 2021 sur leur territoire.

(Art 29) A compter des impositions dues au titre de 2021, la valeur locative des établissements industriels évalués en méthode comptable, servant de base au calcul de CFE et taxe foncière sur les propriétés bâties, est réduite de moitié.
Les bâtiments et terrains qualifiés d'industriels sont évalués en méthode comptable lorsqu'ils figurent à l'actif du bilan de leur propriétaire ou de leur exploitant et que celui-ci est soumis à l'impôt sur les bénéfices selon un régime réel ou à l'actif du bilan d'une entreprise qui a pour activité principale la location de ces biens.
En pratique, les biens industriels financés par les collectivités ne sont pas évalués en méthode comptable et ne sont donc pas concernés par la réforme.

Article 39 loi de finances pour 2020
LOI n° 2019-1479 du 28 décembre 2019 de finances pour 2020 (1) - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

Les taux normaux d'IS applicables en 2021 sont les suivants :

Chiffre d'affaire	Taux IS hors contribution sociale de 3,3%*	Taux IS avec contribution sociale de 3,3%

CA≤250M€	26,5%	27,37%
CA>250M€	27,5%	28,41%

La contribution sociale est due sur l'IS après abattement de 763 K€.

7.2 Attestations d'assurance

ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société:

SUEZ EAU France
Tour CB21 – 16 Place de l'Iris
F-92040 Paris La Défense Cedex

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **FR00018805LI et** numéro **FR00018806LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE – Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92040 Paris La Défense 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.

Il est précisé que les délégants, concédants (dans le cadre des délégations de services publics et des régies intéressées) ont la qualité d'assuré additionnel pour les dommages imputables à Suez Eau France et dans la limite des obligations contractuelles passées entre eux.

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

Responsabilité Civile Exploitation :
Tous dommages Corporels, matériels et immatériels confondus ..... **5.000.000 Euros par sinistre**

Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:
Tous dommages Corporels, matériels et immatériels confondus ..... **5.000.000 Euros par sinistre et par an**

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:
Tous dommages confondus: ..... **5.000.000 EUR par sinistre et par an**
(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 an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux: ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols: ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**

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 aux contrats,
- 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 aux contrats. À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses des contrats, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels 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 1er janvier 2021 au 31 Décembre 2021 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 26 novembre 2020

ENTREPRISE

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **l'Assureur, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société SUEZ GROUPE, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives **N°113.511.283**, et notamment pour **sa filiale SUEZ EAU FRANCE et l'ensemble de ses filiales.**

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

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 €

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2021 jusqu'au 31/12/2021 sous réserve du paiement de la prime.**

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.

Fait à Paris, le 22 décembre 2020

MMA IARD SA

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances

7.3 Pyramide compteurs

VILLE DE FOURQUEUX								
Année de Fabrication	Diamètre Compteur							
	15	20	30	40	60	80	100	Total général
1976	1							1
1981	1							1
1983	1							1
1985	11							11
1986	21							21
1987	16							16
1988	14							14
1989	5							5
1990	4							4
1991	4							4
1992	3							3
1993	7	1						8
1994	12							12
1995	4							4
1996	6							6
1997	16	2						18
1998	19							19
1999	11							11
2000	15							15
2001	6	1						7
2002	22	7	3					32
2003	1	16						17
2004	57	2	1					60
2005	13	9	4	1				27
2006	56	9						65
2007	93	28	4	2				127
2008	45	2	2		2			51
2009	85	4	1					90
2010	82	8	1					91
2011	64	15	1	1				81
2012	28	2	1					31
2013	54	4	1	1				60
2014	21			1		1		23
2015	26	7	3	4				40
2016	58	6						64
2017	20	2		1			1	24
2018	27	1	1	1	1			31
2019	68							68
2020	60	1						61

AGE DU PARC	
Age Moyen Parc	11,79
Age moyen Moyen Petit Compteur	11,86
Age moyen Moyen Compteur	10,17
Age moyen Grand Compteur	7,00

© SUEZ / iStock

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2020

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

Saint Germain en Laye

suez

© Valentin Pacaut / The Explorers

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 11
1.3 Les indicateurs de performance 12
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 13
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL 13
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 14
1.4 Les évolutions réglementaires 15

2 | Présentation du service 17

2.1 Le contrat 19
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat 20
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat 20
2.2.2 La gestion de crise 21
2.2.3 La relation clientèle 22
2.3 L'inventaire du patrimoine 23
2.3.1 Le système d'eau potable 23
2.3.2 Les biens de retour 23
2.3.3 Les biens de reprise 27

3 | Qualité du service 29

3.1 Le bilan hydraulique 31
La nature des ressources utilisées 31
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable 31
3.1.2 Les volumes mis en distribution année civile 32
3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève 32
3.1.4 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007) 33
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 38
3.2.3 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 39
3.3 Le bilan d'exploitation 40
3.3.1 Les contrôles réglementaires 42
3.3.2 Le nettoyage des réservoirs 43
3.3.3 Les autres interventions sur les installations 46
3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution 46
3.3.5 La recherche des fuites 49
3.3.6 Les interventions en astreinte 49
3.4 Le bilan clientèle 50
3.4.1 Le nombre de clients 50
3.4.2 Les volumes vendus 50
3.4.3 La typologie des contacts clients 50
3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients 51
3.4.5 L'activité de gestion clients 51
3.4.6 La relation clients 52
3.4.7 L'encaissement et le recouvrement 52
3.4.8 Le fonds de solidarité 54
3.4.9 Les dégrèvements 54
3.4.10 La mesure de la satisfaction client 55
3.4.11 Le prix du service de l'eau potable 57

4 | Comptes de la délégation 65

4.1 Le CARE 67
4.1.1 Le CARE 67
4.1.2 Le détail des produits 69
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration 70
4.2 Les reversements 80
4.2.1 Les reversements à la collectivité 80
4.2.2 Les reversements de T.V.A. 80
4.3 La situation des biens et des immobilisations 81
4.3.1 La situation sur les installations 81
4.3.2 La situation sur les canalisations 82
4.3.3 La situation sur les compteurs 83

5 | Votre délégataire 87

5.1 Notre organisation 90
5.1.1 La Région 90
5.1.2 Nos implantations 91
5.1.3 Nos moyens logistiques 91
5.1.4 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale 92
5.2 La relation clientèle 94
5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation 94
5.2.2 Faciliter la relation avec nos clients 95
5.2.3 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients 100
5.2.4 Accompagner les clients fragiles 101
5.2.5 Ecouter nos clients pour nous améliorer 102
5.2.6 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement 103
5.3 Notre système de management 105
5.4 Notre démarche développement durable 108
5.5 Nos offres innovantes 115
5.5.1 Notre organisation VISIO 115
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation 115
5.6 Nos actions de communication 117
5.6.1 Les actions de communications pour votre Région 117
5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France 119

6 | Glossaire 123

7 | Annexes 135

7.1 Synthèse réglementaire 137
7.2 Attestations d'assurance 163
7.3 Analyses Qualité 166
7.4 Composantes du prix de l'eau 169
7.5 Pyramide compteurs 172

Synthèse de l'année

© SUEZ / William Daniels

1.1 L'essentiel de l'année

2020 est une année inédite en France comme partout ailleurs dans le monde, sur le plan sanitaire, bien évidemment, mais aussi économique et social. Dans ce contexte si particulier, SUEZ reste plus que jamais déterminé à accompagner tous ses clients dans la transition écologique et la résilience des territoires.

Lors du premier confinement les Plans de Continuité d'Activités ont été activés

Dans le cadre de la lutte contre la propagation de la Covid-19 et des mesures annoncées par le gouvernement, le Groupe SUEZ a mis en place en France un **dispositif de mobilisation national** pour garantir, à la fois, la **continuité de ses activités de services** auprès de ses clients et des populations, et la protection de ses salariés.

Plus que jamais : protéger nos équipes et garantir la continuité de service
SUEZ a effectué une revue de risques des différentes fonctions pour en adapter les modalités. SUEZ s'est assuré de l'approvisionnement en équipements de protection individuelle essentiels à l'activité de nos salariés (notamment en masques et gel hydroalcoolique)

Comme de nombreuses entreprises essentielles à l'activité économique, SUEZ a dû adapter ses méthodes de travail pour assurer la continuité de ses services. Pour ce faire, SUEZ a notamment mis en place un télétravail massif des collaborateurs, dès le 1er confinement le 17 Mars 2020, nécessitant une adaptation des infrastructures informatiques et du matériel mis à disposition avec une sécurisation informatique accrue pour faire face au risque de cyber-attaque. Pour accompagner cette organisation du travail, SUEZ a aussi mis à la disposition de ses collaborateurs un guide du télétravail en période de Covid-19 (conseils sur les gestes et posture à adopter, équilibre vie pro-perso, gestion guide sur le management à distance) et a renforcé ses formations sur les outils digitaux. Enfin, un guide des consignes prévention Covid-19 a été établi et régulièrement mis à jour pour préciser les modalités d'application des règles sanitaires pour les métiers de l'ensemble des collaborateurs.

Une communication spécifique à la gestion de crise vers toutes les parties prenantes
Des newsletters spéciales Covid-19 ont été envoyées régulièrement aux élus et directeurs de services des collectivités afin de les informer des mesures déployées sur le territoire. Les clients particuliers ont également été informés via le site www.toutsurmoneau.fr et des campagnes d'emailing pour les rassurer sur la qualité de l'eau du robinet et informer les clients les plus fragiles sur les aides financières mises en place.

Tous les canaux et outils de relation clients consommateurs ont également été adaptés au contexte tout au long de la crise et en temps réel :

- les messages d'accueil des serveurs téléphonique ont été modifiés pour rediriger nos clients vers les outils digitaux,
- des messages ont été intégrés aux factures informant par exemple de la suspension momentanée des relevés manuels sur compteurs, du calcul estimé du montant de la prochaine facture avant régularisation sur la facture suivante,
- plusieurs campagnes mail ont été lancées : promotion des outils digitaux (site TSME et Compte en Ligne) pour les clients particuliers et les clients Grands Comptes, qualité de l'eau en période épidémique, sortie de crise,…
- la page d'actualité du site Toutsurmoneau a également été régulièrement mise à jour via le carrousel d'actualité visible sur la page d'accueil,
- une campagne spécifique sur les difficultés de paiement « faire face ensemble aux difficultés » a été diffusée sur une partie du territoire,
- des affiches ont été apposées pour informer les clients des accueils fermés et des solutions de contacts alternatives mises en place

Pilotage à distance des infrastructures et des services
Ces centres de pilotages intelligents qui récupèrent les données des capteurs placés sur les installations (réseau et usines) se sont révélés être des dispositifs clés pour traverser la crise sanitaire. Ils ont été un soutien pour nos collaborateurs de terrain et les garants de la continuité de service.

Une chaine achats-logistique mobilisée
Les achats et la logistique Suez se sont mobilisés pour assurer la continuité des approvisionnements. Malgré les fermetures d'usines de fournisseurs et les perturbations du transport, la disponibilité des pièces et matières nécessaires aux interventions et au fonctionnement des installation a ainsi pu être assurée, ainsi que la distribution des équipements de protection sanitaires pour les collaborateurs.

Une digitalisation renforcée pour répondre aux demandes de nos clients consommateurs.
Les communications vers les clients ont été renforcées pour les inviter à se rendre prioritairement sur le site « Tout sur mon Eau » accessible 24/7 pour y réaliser chaque fois que possible leurs démarches et leurs recherches d'informations. De même les clients ont été incités à privilégier le contact par email plutôt que par téléphone.
Les clients ont plébiscité le site Tout sur mon Eau et les transactions digitales ont ainsi progressé de 46% sur l'année sur un panier d'actes comprenant les souscriptions et résiliations d'abonnement, les déposes de relevé, les paiements par carte bancaire, les souscriptions prélèvement et mensualisation, le passage en e-facture, les demandes de contacts par formulaire email...

Définition des activités prioritaires
Les équipes de la Relation Client ont assuré la continuité de service pour satisfaire toutes les demandes des clients. L'activité de nos centres d'appels téléphoniques a été réorganisée pour répondre aux urgences telles que les fuites avant compteur, ou sur la chaussée, les casses de canalisations ainsi que les emménagements et déménagements.

Innover pour se préparer aux risques à venir :
Véritables outils de protection de la santé des citoyens, le projet OBEPINE et l'offre COVID City Watch proposent aux collectivités locales de mieux évaluer la circulation du virus sur leur territoire, de mieux anticiper et d'adapter les mesures sanitaires à adopter à l'échelle des quartiers.

- **Le projet OBEPINE**

À la demande de l'État, SUEZ a participé à la création d'un observatoire épidémiologique de la Covid-19, basé sur la surveillance de la concentration virale dans les eaux usées de grandes villes françaises.
Les premiers résultats du programme OBEPINE (OBservatoire EPIdémiologique daNs les Eaux usées) montrent que la charge virale dans les eaux usées, mesurée pendant le pic épidémique, est corrélée aux indicateurs de santé publique (incidence des cas et mortalité). La mesure du virus dans les eaux usées peut donc aider à une approche simple et rapide de suivi épidémiologique.
Dans le cadre de son partenariat avec l'Université de Lorraine, SUEZ est un précurseur dans la recherche épidémiologique utilisant les eaux usées. Grâce à ses capacités de R&D et à sa connaissance fine des systèmes d'assainissement, SUEZ souhaite jouer un rôle majeur dans ce projet de R&D, en particulier vis-à-vis de l'analyse des échantillons, mais aussi de la gestion et de l'interprétation des données.

- **L'offre City Watch**

Dans le cadre du programme de recherche OBEPINE, la charge virale dans les eaux usées a été suivie sur 9 stations d'épuration en France, et 7 en Espagne. Ces études ont permis :
• de démontrer que la concentration en génome du virus en entrée de station d'épuration est un marqueur pertinent de suivi de l'évolution de l'épidémie,
• d'étudier la survie du virus dans les eaux usées, les boues, le milieu récepteur.

Ce programme de recherche a permis à SUEZ de proposer une offre à destination des collectivités locales qui couple la sectorisation du réseau, l'analyse de la présence de marqueurs du virus dans les réseaux d'assainissement et la visualisation des résultats sur une plateforme digitale.
Les autorités locales sont alors en mesure de localiser les foyers d'infections et d'anticiper les mesures sanitaires pour éviter de nouvelles contaminations.

L'efficacité du dispositif repose sur la connaissance des réseaux d'assainissement, des comportements des virus dans les eaux usées complétés par des analyses épidémiologiques et socio-économiques et sur l'expertise numérique des équipes SUEZ.

Disposant ainsi d'indicateurs d'évolution de la situation sanitaire par zone, les autorités publiques et sanitaires locales sont à même de surveiller les installations à risque ou critiques (EHPAD ou les centres de santé, ainsi que les bâtiments à fort taux d'occupation comme les collèges et les lycées, de proposer des mesures préventives en amont (tests de dépistage, campagne de renforcement des gestes barrières dont le port du masque, etc.) ou de limiter l'accès à certains établissements sensibles.

Cette solution, qui assure un diagnostic régulier d'un large panel de population, permettra d'anticiper les crises sanitaires et de limiter l'impact des épidémies sur l'économie et la vie quotidienne des citoyens.

Production

- L'eau distribuée sur la commune de Saint Germain en Laye a fait l'objet de 726 analyses issues du contrôle sanitaire et de la surveillance de l'exploitant. 100% des analyses bactériologiques et physico-chimiques ont été conformes au Code de la Santé Publique.

- Depuis le 1er juillet 2019, La commune de Saint Germain en Laye est alimentée en eau décarbonatée.

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

- SUEZ Eau France a réalisé au total 141 interventions dans le cadre de l'exploitation, de la maintenance et du renouvellement sur les ouvrages de production et de stockage dont 7 interventions correctives incluant 5 interventions en astreinte.

- Les ouvrages de production et de stockage nécessaires à l'alimentation du réseau sont en bon état, aucun dysfonctionnement majeur n'a été relevé sur l'année.

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

- En termes de travaux, accompagnent de la collectivité pour les travaux de construction du nouveau réservoir de Fourqueux et de la station de traitement du nouveau forage de l'Albien.)

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

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

Distribution

Nos équipes ont réalisé 1 459 interventions dont :

17 créations de branchement
10 réparations de fuites sur branchement
19 réparations de fuites sur canalisation
23 interventions en astreinte
52 km de recherche de fuites

Nous avons renouvelé les canalisations des rues suivantes :

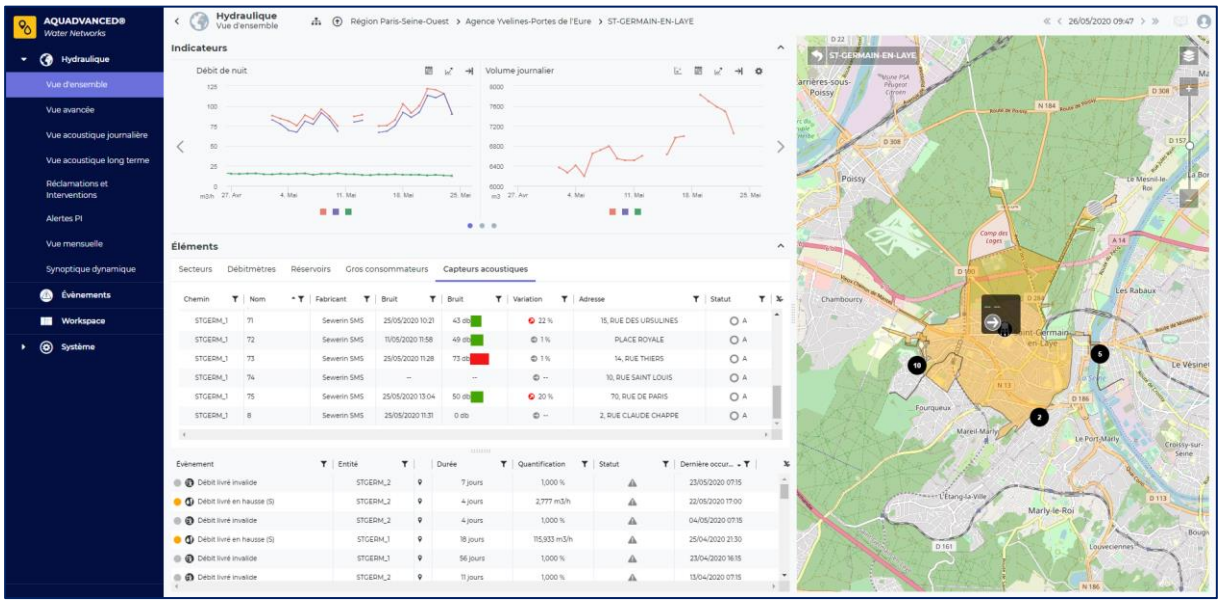
Rue du Chemin Vert – 182 ml
Rue d'Hennemont – 539 ml

Nous constatons une dégradation de la canalisation DN700 dite de Joyenval. Une étude va être réalisée afin d'estimer le coût de son renouvellement.

Performance

En 2020, la performance des réseaux s'est maintenue avec un rendement de 94,3 %.

La surveillance de la performance a été supervisée via le logiciel Aquadvanced. Ce dernier nous permet d'observer les variations de flux toutes les 15 minutes. Il nous permet également de suivre les 21 prélocalisateurs acoustiques installés sur le réseau.



Grace à ce dispositif, nous avons pu maintenir le rendement de réseau à un excellent niveau.

En 2021, les débitmètres suivants sont prévus au renouvellement :

- 0009 – Château du Val – Route de Maisons-Laffitte
- 0508 – Boulevard Hector Berlioz
- 0510 – Rue des Bouvets

1.2 Les chiffres clés

5 252 clients desservis

2 388 296 m³ d'eau facturée

104 km de réseau de distribution d'eau potable

4,19 m³/km/j de pertes en réseau

94,3 % de rendement du réseau de distribution

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

19 réparations fuites sur canalisations

10 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"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m^3 sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'Office français de 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 apparait 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.

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

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

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**	**2020**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	42 459	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	5 252	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	104	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	2,18	€ TTC/m³	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	94,29	%	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)	0,65	%	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	4,43	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,19	m³/km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	2	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)	0,0001	Euros par m³ facturés	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	**Indicateur**	**2020**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,28	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	97,96	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	11,04	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,46	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	1	%	A

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	**Indicateur**	**2020**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 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 évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

- **La loi n°2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19** a autorisé le Gouvernement à prendre par ordonnances toute mesure « Adaptant les règles de passation, de délais de paiement, d'exécution et de résiliation, notamment celles relatives aux pénalités contractuelles, prévues par le code de la commande publique ainsi que les stipulations des contrats publics ayant un tel objet ».

- **L'ordonnance n° 2020-319 du 25 mars 2020** portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation, de procédure ou d'exécution des contrats soumis au code de la commande publique et des contrats publics qui n'en relèvent pas pendant la crise sanitaire née de l'épidémie de covid-19, applicable, sauf mention contraire, aux contrats soumis au code de la commande publique ainsi qu'aux contrats publics qui n'en relèvent pas, « en cours ou conclus durant la période courant du 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 inclus ».

- **Loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique**
  Elle prévoit notamment que jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

ACTUALITE MARQUANTE POUR LA GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- **Crise sanitaire Covid-19 et épandage de boues :** dans le cadre de la crise sanitaire les règles de valorisation agricole des boues de stations d'épuration ont été modifiées (arrêté du 30 avril 2020, toujours en vigueur au 31/12/2020), et les modalités de réalisation de l'autosurveillance ont été adaptées (suspension dans un premier temps avec l'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020, puis reprise avec possibilité d'allègement avec le décret n°2020-453 du 21 avril 2020).

- **Arrêté assainissement modifié :** l'arrêté du 31 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif, étend au système de collecte l'Analyse des Risques de Défaillance, renforce le rôle et les obligations de déploiement du diagnostic périodique et étend le diagnostic permanent aux systèmes d'assainissement supérieurs ou égaux à 2000 EH, en précisant de nouveaux échéanciers sur ces différents aspects.

- **Loi AGEC : incidences sur les possibilités d'épandage des boues :** l'article 86 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi n°2020-105 du 10 février 2020) annonce une évolution prochaine de la réglementation qui encadre la valorisation agricole des boues de stations d'épuration. Il impose en effet une révision des référentiels réglementaires sur l'innocuité environnementale et sanitaire applicables aux boues d'épuration en vue de leur usage au sol, avant le 1er juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés seront déterminées par voie réglementaire.

- **Instruction gouvernementale sur les conséquences du non-respect de la DERU : la pression est forte pour les collectivités**
  Cette instruction rappelle l'action en manquement en cours initiée par les instances européennes et sa prochaine étape, les enjeux financiers très importants, en matière d'amende ou d'astreinte, l'action récursoire permettant à l'Etat français de réimputer les sanctions infligées aux collectivités concernées.
  Elle donne consigne aux préfets d'agir pour accélérer auprès des collectivités la mise en conformité des 169 systèmes d'assainissement concernés par l'action en manquement en cours. Elle dresse également une 2nde liste de 169 systèmes d'assainissement non conformes susceptibles d'ouvrir une 2nde action en manquement communautaire. Elle décrit tous les types de manquement et rappelle également les pouvoirs du préfet en matière de gel de l'urbanisme.

2 | Présentation du service

© SUEZ / William Daniels

2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	**Date de prise d'effet**	**Date d'échéance**	**Objet**
Contrat	01/01/1992	28/09/2024	Concession
Avenant n°01	06/08/1997	31/12/2021	- nouveau système de branchement - facture contrat - relève annuelle et facturation semestrielle
Avenant n°02	17/01/2001	31/12/2021	transfert du contrat à Lyonnaise des Eaux France
Avenant n°03	30/01/2015	31/12/2021	Confirmation de la durée initiale du contrat dans le cadre de l'Arrêt Olivet Travaux de sécurisation de l'alimentation en eau Mise en place de la télérelève "Construire sans détruire" Mise en place d'un fonds de renouvellement
Avenant n°04	15/05/2018	31/12/2021	Alimentation en eau adoucie
Avenant n°05	01/01/2020	28/09/2024	Prolongation contrat Travaux canalisation sécurisation

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

La direction

Olivia AMOZIG BELLOT
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

Arnaud Leverbe
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 2019, 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 plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.
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 TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, 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 :

Pour toute demande ou réclamation : 0 977 408 408 APPEL NON SURTAXE

Pour toutes les urgences techniques : 0 977 401 123 APPEL NON SURTAXE

- **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.

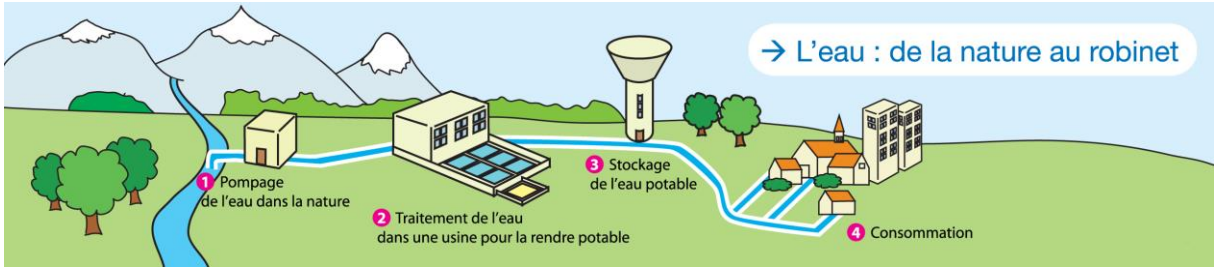
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

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

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES RESSOURCES**

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

Inventaire des ressources				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Capacité de production**	**Unité**
LE PECQ	Le Pecq - forage artésien - 7 quai Voltaire	-	2 900	m³/j

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

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

Inventaire des réservoirs				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Volume utile**	**Unité**
FOURQUEUX	Fourqueux - réservoir - passage de la Foret	-	4 000	m³
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer	-	2 200	m³

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Débit nominal**	**Unité**
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	-	100	m³/h

- **LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	**Fonte**	**PE**	**Amiante ciment**	**PVC**	**Acier**	**Béton**	**Autres**	**Inconnu**	**Total**
<50 mm	319	31	-	-	-	-	206	-	557
50-99 mm	8 481	3 713	-	632	3	-	-	-	12 828
100-199 mm	42 186	18 363	1 222	659	702	-	-	-	63 133
200-299 mm	11 379	1 183	166	269	131	-	-	-	13 129
300-499 mm	11 549	-	-	-	857	-	-	-	12 407
500-700 mm	1 072	-	-	-	102	-	-	780	1 954
Inconnu	-	-	-	-	-	-	-	14	14
Total	74 987	23 291	1 388	1 559	1 796	-	206	794	104 021

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Désignation	**2020**
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	6
Détendeurs / Stabilisateurs	1
Equipements de mesure de type compteur	29
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	21
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	364
Vannes	944
Vidanges, purges, ventouses	40

- **LES BRANCHEMENTS**

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

Les branchements						
Type branchement	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Branchement eau potable total	5 384	5 395	5 454	5 685	5 440	-4,3%

La valeur 2019 est erronée car les branchements fictifs liés aux compteurs divisionnaires ont été comptabilisés. La valeur 2019 est de 5417 et la variation 19/20 est de 0,4%.

- **LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE**

SAINT-GERMAIN-EN-LAYE TELERELEVE						
	Parc compteurs	**Compteurs équipés**		**Compteurs captés**		**Récepteurs**
	Nombre	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**
Commune de St Germain en Laye	5683	5137	90,4%	4834	94,1%	10

10 récepteurs sont déployés sur la commune pour capter les index.

- **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**	**2020**
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
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	**Descriptif**	**2020**
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
TOTAL (indicateur P103.2B)	**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable**	**120**

Le tableau ci-dessous détaille les pourcentages de renseignement des informations relatives aux tronçons de réseaux.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable			
Partie	**Descriptif**	**Pourcentage**	**Points 2020**
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres	99,2%	15
Partie B	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou période de pose des tronçons identifiés	100,0%	15

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	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
12 à 15 mm	4 220	4 223	0,1%
20 à 40 mm	1 350	1 347	-0,2%
>40 mm	115	113	-1,7%
Total	5 685	5 683	0,0%

3

Qualité du service

© SUEZ / CDPNEWS / Cyrille Dupont

3.1 Le bilan hydraulique

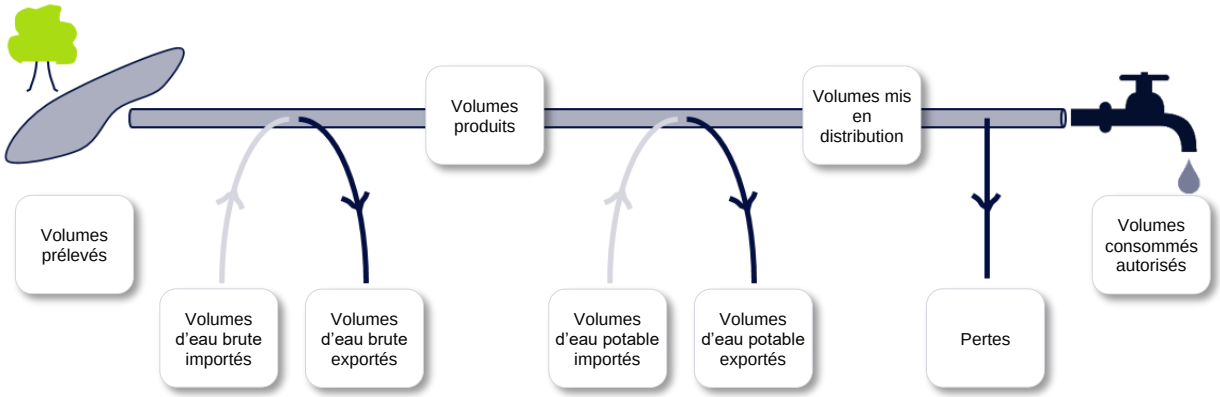
Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

La nature des ressources utilisées

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

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

3.1.1 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 :

Volumes eau potable mis en distribution (m³)						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A")	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	2 793 432	2 893 192	2 844 732	2 764 635	2 785 944	0,8%
Total volumes eau potable exportés (C)	436 151	383 625	248 233	172 283	222 801	29,3%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	2 357 281	2 509 567	2 596 499	2 592 352	2 563 143	- 1,1%

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 (m³)						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 425 699	2 394 981	- 1,3%
- dont Volumes facturés (E')	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 379 598	2 388 296	0,4%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0	0	46 101	6 685	- 85,5%
Volumes consommés sans comptage (F)	5 236	2 639	6 090	6 090	6 090	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	2 760	2 897	2 915	3 012	2 892	- 4,0%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	2 106 491	2 407 686	2 448 868	2 434 801	2 403 963	- 1,3%

Jusqu'en 2018, les volumes dégrevés, gestes commerciaux, … (E'') étaient intégrés aux volumes comptabilisés.
Ils apparaissent dorénavant sur une ligne distincte.

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 m³/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 m³/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.

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Volumes mis en distribution (D)	2 357 281	2 509 567	2 596 499	2 592 352	2 563 143	- 1,1%
Volumes comptabilisés (E)	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 425 699	2 394 981	- 1,3%
Volumes consommés autorisés (H)	2 106 491	2 407 686	2 448 868	2 434 801	2 403 963	- 1,3%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	250 790	101 881	147 632	157 551	159 180	1,0%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	258 786	107 417	156 637	166 653	168 162	0,9%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	102,846	103,76	104,063	103,98	104,021	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	6,68	2,69	3,89	4,15	4,19	1,0%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	6,89	2,84	4,12	4,39	4,43	0,9%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Volumes consommés autorisés (H)	2 106 491	2 407 686	2 448 868	2 434 801	2 403 963	- 1,3%
Volumes eau potable exportés (C)	436 151	383 625	248 233	172 283	222 801	29,3%
Volumes eau potable importés (B)	2 793 432	2 893 192	2 844 732	2 764 635	2 785 944	0,8%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	91,02	96,48	94,81	94,3	94,29	0,0%

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	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Volumes consommés autorisés (H)	2 106 491,5	2 407 685,54	2 448 867,5	2 434 800,76	2 403 963,25	- 1,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	102,8	103,8	104,1	104	104	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	67,7	73,7	71	68,7	69,2	0,7%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	78,55	79,74	79,2	78,74	78,84	0,1%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	91,02	96,48	94,81	94,3	94,29	0,0%

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**
Le Pecq / Croissy	ARS	51	51
	Exploitant	62	3229
Flins / Aubergenville	ARS	30	30
	Exploitant	20	146

Analyses de l'eau produite et distribuée						
			Nombre d'analyses bactériologiques	**Nombre d'analyses bactériologiques non-conformes**	**Nombre d'analyses physico-chimiques**	**Nombre d'analyses physico-chimiques non-conformes**
Production	Le Pecq / Croissy	ARS	56	0	57	0
		Exploitant	59	0	61	0
	Flins / Aubergenville	ARS	83	0	84	0
		Exploitant	53	0	110	0
Distribution		ARS	71	0	76	2
		Exploitant	7	0	9	1
Total distribution et production			329	0	397	3

Les deux analyses physico-chimiques non conformes détectées par l'A.R.S. concernent des dépassements de la norme sur le plomb, mesuré les 6 novembre 2020 et 3 décembre 2020 sur le réseau interne du nouveau cimetière de Saint Germain en Laye (valeur mesurée respectivement = 51 µg/l et 28 µg/l – limite de qualité = 10 µg/l).

Les contre-analyses, effectuées par le délégataire, à réception du 1er résultat, le 20 novembre 2020 sur le réseau interne du cimetière et sur le réseau public de distribution, confirment la présence de plomb en concentration supérieure à la limite de qualité sur le réseau interne du cimetière.

- Valeur mesurée sur le réseau interne = 37,2 µg/l
- Valeur mesurée sur le réseau public (PI) : < 0,5 µg/l

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

Les concentrations en plomb mesurées par l'ARS les 6 novembre et 3 décembre et part le délégataire le 20 novembre indiquent donc la présence très probable de canalisations en plomb dans le réseau intérieur ou la présence de matériaux relargant du plomb. Si tel est le cas, leur remplacement permettra de respecter à tout moment la norme actuelle sur le plomb fixée à 10 µg/l.

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

Ce résultat a été classé par l'ARS comme représentatif du point de prélèvement mais non représentatif de la qualité de l'eau distribuée par le réseau public.

Ainsi, pour l'année 2020, le taux de conformité bactériologique et physico-chimique de l'eau distribuée par le réseau public est de 100 %.

Les deux analyses physico-chimiques non conformes détectées par l'A.R.S. concernent des dépassements de la norme sur le plomb, mesuré les 6 novembre 2020 et 3 décembre 2020 sur le réseau interne du nouveau cimetière de Saint Germain en Laye (valeur mesurée respectivement = 51 µg/l et 28 µg/l – limite de qualité = 10 µg/l).

Les contre-analyses, effectuées par le délégataire, à réception du 1er résultat, le 20 novembre 2020 sur le réseau interne du cimetière et sur le réseau public de distribution, confirment la présence de plomb en concentration supérieure à la limite de qualité sur le réseau interne du cimetière.

- Valeur mesurée sur le réseau interne = 37,2 µg/l

- Valeur mesurée sur le réseau public (PI) : < 0,5 µg/l

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

Les concentrations en plomb mesurées par l'ARS les 6 novembre et 3 décembre et part le délégataire le 20 novembre indiquent donc la présence très probable de canalisations en plomb dans le réseau intérieur ou la présence de matériaux relargant du plomb. Si tel est le cas, leur remplacement permettra de respecter à tout moment la norme actuelle sur le plomb fixée à 10 µg/l.

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

Ce résultat a été classé par l'ARS comme représentatif du point de prélèvement mais non représentatif de la qualité de l'eau distribuée par le réseau public.

Ainsi, pour l'année 2020, le taux de conformité bactériologique et physico-chimique de l'eau distribuée par le réseau public est de 100 %.

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 pouvant 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	210	0	100 %
Physico-chimique	144	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 EQUIPEMENTS ELECTROMECANIQUES

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, pompages 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 DONNEES

Que ce soit pour la maintenance ou l'exploitation des sites, l'ensemble de **l'activité est ordonnancée**. Chaque acte de maintenance, d'entretien ou de contrôle est défini par son contenu, sa fréquence et les moyens à mettre en œuvre. L'ensemble de l'activité, qu'elle soit de type maintenance ou exploitation est gérée à partir d'un outil de planification et de gestion des tâches spécifiquement développé pour nos métiers. 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**
FOURQUEUX	Fourqueux - réservoir - passage de la Foret	Equipement électrique	armoire générale + automate	26/06/2020
LE PECQ	Le Pecq - forage artésien - 7 quai Voltaire	Equipement électrique	armoire de commande	15/07/2020
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer	Equipement électrique		26/06/2020
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	Equipement électrique	armoire générale BT	26/06/2020
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	Extincteur	extincteurs	15/01/2020
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	Moyen de levage	monorail	17/11/2020
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	Moyen de levage	palan	17/11/2020

3.3.2 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs		
Commune	**Site**	**Date intervention**
FOURQUEUX	Fourqueux - réservoir - passage de la Foret	15/02/2020
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer	01/09/2020
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer	08/09/2020
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	24/06/2020

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

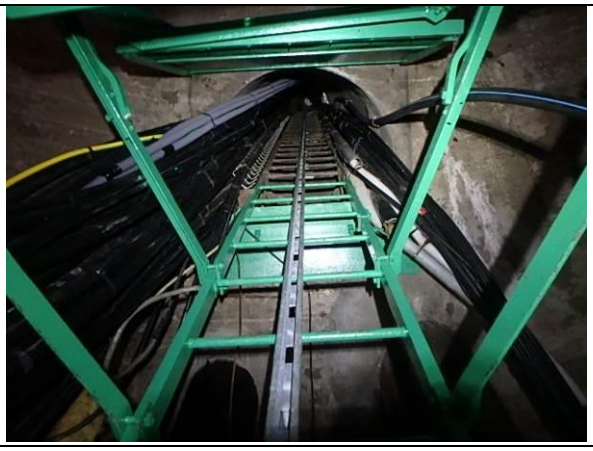
Château d'eau de Saint Germain en Laye

Aucun défaut structurel n'a été observé au cours du lavage des réservoirs. L'état des accès et des clôtures est correct. Les principaux problèmes concernent les conditions d'accès aux cuves avec les chemins de câbles des opérateurs téléphonique et l'absence d'alarme intrusion dédiée à l'accès des réservoirs. Une réflexion sur le devenir des réservoirs a été lancé par la collectivité en 2018.

Etat avant lavage R1 : Léger dépôts

Etat après lavage R1 : RAS

Etat avant lavage R2 : Léger dépôts	**Etat après lavage R2** : RAS

	
Accès aux cuves	

Réservoir de Fourqueux

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

Etat avant lavage : dépôts de fer	**Etat après lavage** : RAS

Bâche d'Hennemeont

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

Etat avant lavage : dépôts de fer	**Etat après lavage** : RAS

3.3.3 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	**Site**	**Tâches d'exploitation**	**Tâches de maintenance préventive**	**Tâches de maintenance corrective**	**Total**
FOURQUEUX	Fourqueux - réservoir - passage de la Foret	17	6	1	24
LE PECQ	Le Pecq - forage artésien - 7 quai Voltaire	10	6	1	17
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en Laye - (réservoirs) - 111 rue Léon Désoyer	25	2	-	27
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise) - résidence d'hennemont	67	11	2	80
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint-Germain en Laye - RUE TAILLEVENT - U 509XY	-	-	2	2
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	Saint-Germain-En-Laye - comptage 507XY - 43 Bld Charles Gougod	-	-	1	1

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

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

SUEZ Eau France a réalisé au total 141 interventions d'exploitation et de maintenance sur les ouvrages de production et de stockage dont 2 interventions correctives incluant 5 interventions en astreinte.

3.3.4 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

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.

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.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	**Nombre au 31/12/2019**	**Nombre au 31/12/2020**
RDICT	253	332
RDT	130	128

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	**Nombre au 31/12/2019**	**Nombre au 31/12/2020**
RDT-RDICT conjointe	239	272
Total	622	732

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

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

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	**Type d'intervention**	**2020**
Accessoires	créés	1
Appareils de fontainerie	renouvelés	2
Appareils de fontainerie	vérifiés	230
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	25
Branchements	créés	17
Branchements	modifiés	2
Branchements	renouvelés	2
Branchements	supprimés	5
Compteurs	déposés	8
Compteurs	posés	25
Compteurs	remplacés	99
Devis métrés	réalisés	29
Enquêtes	Clientèle	360
Fermetures d'eau	à la demande du client	4
Eléments de réseau	mis à niveau	3
Remise en eau	sur le réseau	7
Réparations	fuite sur accessoire réseau	1
Réparations	fuite sur branchement	10
Réparations	fuite sur réseau de distribution	19
Autres		610
Total actes		1 459

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

Détail des fuites				
Numéro de rue	Rue	Commune	Libellé intervention	Début réalisation intervention
29	AVENUE DU PDT J F KENNEDY	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	03/01/2020
130 B	AVENUE DU MARECHAL FOCH	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer (suite recherche de fuite)	16/01/2020
18	RUE SCHNAPPER	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	31/01/2020
46	RUE DE MAREIL	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	10/03/2020
46	RUE DE MAREIL	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	14/03/2020
46	RUE DE MAREIL	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	27/03/2020
53	RUE ROUGET DE LISLE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	15/04/2020
8	AVENUE GUILLAUME TAILLEVENT	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	11/05/2020
26	RUE DE TOURVILLE	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	18/05/2020
.	AVENUE DE WINCHESTER	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	31/07/2020
2	RUE DU FER A CHEVAL	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	06/08/2020
1	RUE D HENNEMONT	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	07/08/2020
0	ROUTE DES PRINCESSES	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	07/08/2020
*	ROUTE DES PRINCESSES	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	10/08/2020
10	RUE DU COLONEL HAPPE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer (suite à recherche de fuites)	16/08/2020
142	RUE PEREIRE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	25/08/2020
29	AV DU PDT J FITZGERALD KENNEDY	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	10/09/2020
.	ROUTE DE LA FORET	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	10/09/2020
.	RUE ARTHUR HONEGGER	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	14/09/2020
.	VILLAGE D HENNEMONT	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	14/09/2020
*	RUE D HENNEMONT	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	25/09/2020
*	RUE DE PONTOISE	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	14/10/2020
21	RUE DE POLOGNE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	19/10/2020
21	RUE DE POLOGNE	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	19/10/2020
1	RUE DU MARECHAL GALLIENI	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	23/10/2020
5	AVENUE DU BELVEDERE	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	13/11/2020
14	RUE DE BOUFFLERS	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer	07/12/2020
5	RUE ARTHUR HONEGGER	ST GERMAIN EN LAYE	branchement eau réparer	23/12/2020
30	RUE DE TOURVILLE	ST GERMAIN EN LAYE	réseau eau réparer (suite recherche de fuite)	29/12/2020

3.3.5 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	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
fuite sur réseau distribution (suite à recherche de fuite)	3	2	- 33,3%
Linéaire de réseau ausculté (ml)	4 454	52 739	1 084,1%

3.3.6 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	**2019**	**2020**	**Variation N/N-1**
Les interventions sur le réseau	33	23	-30,3%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Astreinte	3	5	66,7%

3.4 Le bilan clientèle

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

3.4.1 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle la suivante :
« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Particuliers	3 907	3 921	4 086	4 174	4 118	- 1,3%
Collectivités	133	118	120	125	123	- 1,6%
Professionnels	1 154	1 176	1 039	981	1 011	3,1%
Total	5 194	5 215	5 245	5 280	5 252	- 0,5%

3.4.2 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)						
Désignation	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**N/N-1 (%)**
Volumes vendus aux particuliers	747 586	853 650	1 053 199	1 095 651	1 173 063	7,1%
Volumes vendus aux collectivités	109 297	170 134	173 329	186 406	150 256	- 19,4%
Volumes vendus aux professionnels	1 241 613	1 378 365	1 213 335	1 097 541	1 064 978	- 3,0%
Total des volumes facturés	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 379 598	2 388 296	0,4%

3.4.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, 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 courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	**Nombre de contacts**
Téléphone	1 600
Courrier	336
Internet	545
Visite en agence	4
Total	2 485

3.4.4 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	394	-
Facturation	125	115
Règlement/Encaissement	196	36
Prestation et travaux	126	1
Information	1 273	-
Dépose d'index	16	-
Technique eau	101	101
Total	2 231	253

3.4.5 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion	
Désignation	**2020**
Nombre de relevés de compteurs	105
Nombre d'abonnés mensualisés	1 974
Nombre d'abonnés prélevés	1 268
Nombre d'échéanciers	45
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	8 927
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	2 210
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	267
Nombre total de factures comptabilisées	11 404

Le nombre de relevés de compteurs comptabilise les relevés terrains réalisés par les agents SUEZ périodiques et apériodiques (correspondant à des interventions diverses de maintenance, changement de compteur, pose du télérelevé, …).
La forte baisse est, en grande partie, due au contexte sanitaire (confinement et priorisation des interventions). Les relèves des compteurs non équipés de télérelève (hors gros consommateurs) et les interventions ont été limitées. Pour y pallier, nous avons proposé aux abonnés le dépôt d'index via la plateforme photo-compteur, sur notre site internet ou par téléphone.

3.4.6 La relation clients

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

La relation clients	
Désignation	**2020**
Nombre de réclamations écrites FP2E	58
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	48
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	98
Nombre d'arrivées clients dans la période	49
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	11

3.4.7 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France 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. Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.

Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

Recouvrement amiable :

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

Recouvrement précontentieux

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

Recouvrement contentieux

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositifè 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 permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrécouvrabilité), les créances irrécupérables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	**2020**
Créances irrécouvrables (€)	6 190,44
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,14
Délai Paiement client (j)	41,51
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	81 604,05
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,46

3.4.8 Le fonds de solidarité

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).

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

Le fonds de solidarité	
Désignation	**2020**
Nombre de dossiers FSL	2
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	1
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	301,31
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	285,64
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	216,3
Montant Total HT "solidarité"	285,64
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé)	0,0001

3.4.9 Les dégrèvements

Les données ci-dessous nous renseignent sur le nombre de dossiers de dégrèvement qui ont été demandés, accordés ainsi que les volumes associés.

Les dégrèvements	
Désignation	**2020**
Nombre de demandes acceptées	9
Nombres de demandes de dégrèvement	9
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	1
Volumes dégrévés (m³)	6 685

3.4.10 La mesure de la satisfaction client

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

> La méthodologie

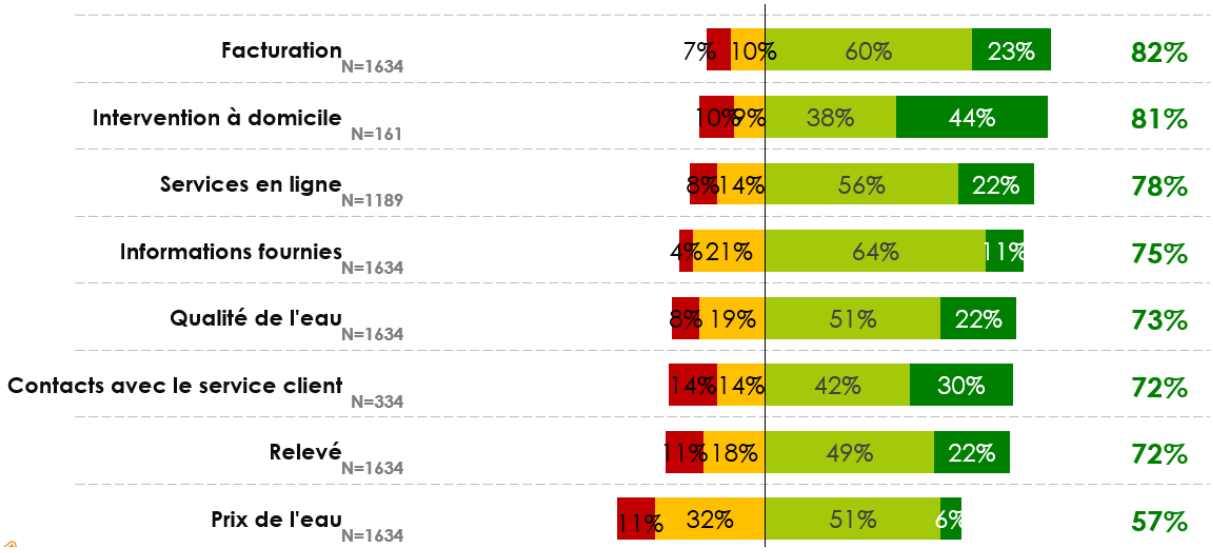
L'enquête de satisfaction a été menée du 11 janvier au 4 février 2021 par email auprès d'un panel représentatif de **1 634 clients directs** sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ. Cet échantillon a été extrait **d'un échantillon national de 9067clients.**

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

➢ **Augmentation de la satisfaction clients :**

Augmentation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 73% des clients se déclarent satisfaits (71% en 2019). Les leviers forts, générateurs de satisfactions, sont :

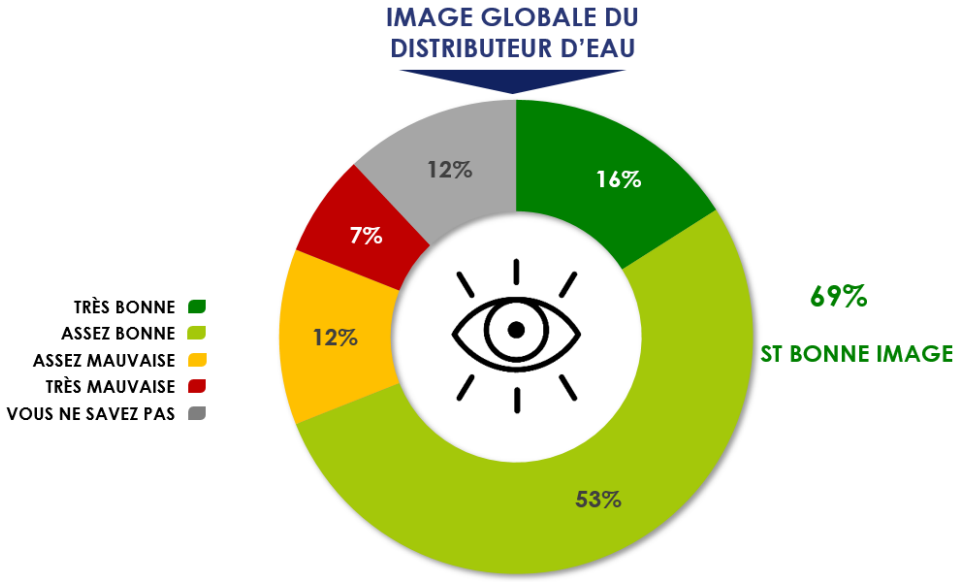
- La facturation : 82 % (vs 77% en 2019)
- Les interventions à domicile : 81% (vs 75% en 2019) dont 44% de très satisfaits
- Les services en ligne : 78% de clients satisfaits (versus 79% en 2019). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.



➢ **Une image solide du fournisseur d'eau**

69% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau et considèrent que :
- notre action est conforme à la mission de services publics,

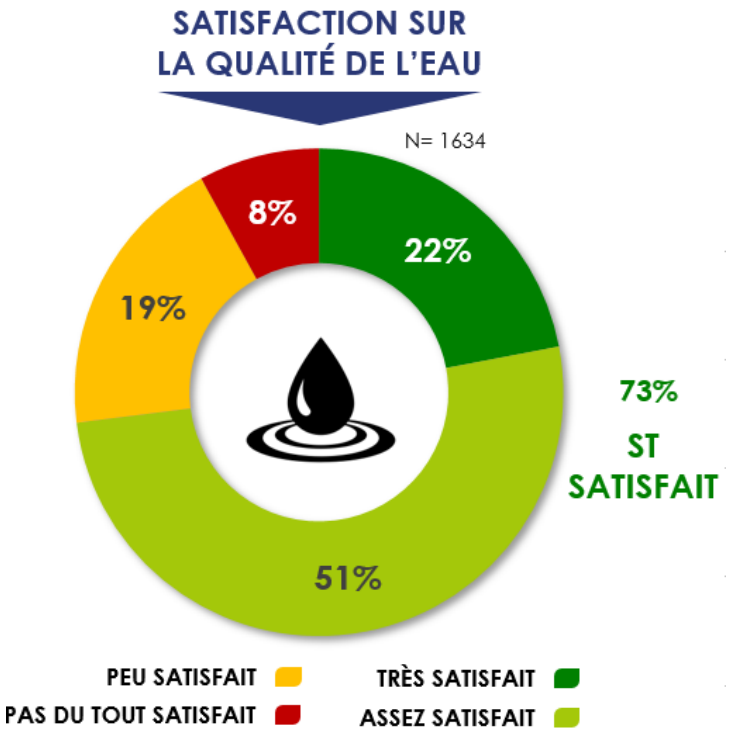
- nous sommes efficace
- et que nous nous soucions de nos clients.



L'intention de fidélité à SUEZ est forte : 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**

73% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en hausse de 2 points par rapport à l'année dernière.

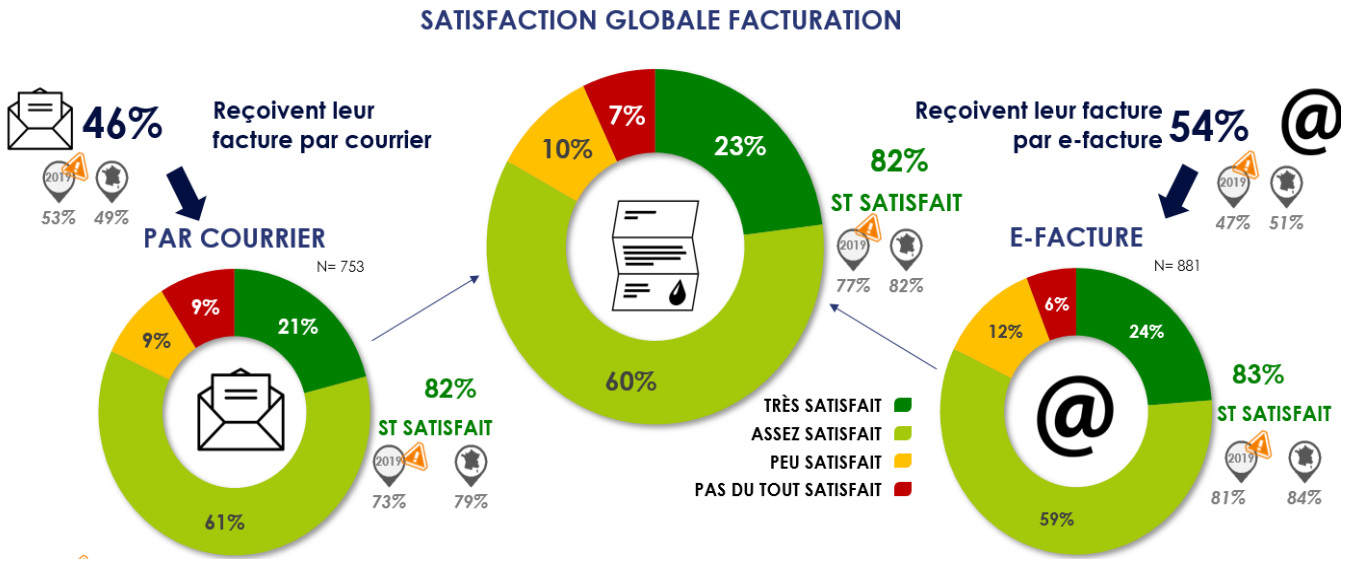


➢ **La relève**

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 60% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 75% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté ou 69% pour la radio relève.
Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient d'être facturé sur leur consommation réelle : 78% de satisfaction.
En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients** avec 83% de satisfaction.

- **Facturation**

Avec 82% de clients satisfaits, **le service facturation génère une bonne satisfaction.**



3.4.11 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 ?

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eau France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau,
- La collectivité au travers des redevances collectivités,
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA,
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m^3.

- **LE TARIF**

VILLE DE SAINT GERMAIN EN LAYE (territoire historique SAINT GERMAIN EN LAYE) EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU						
	Volume/ Quantité	Prix unitaire HT au 01/01/2021	Prix HT 2021	Prix unitaire HT au 01/01/2020	Prix HT 2020	variation %
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Part du délégataire						
. Abonnement	2	15,40	30,80	15,22	30,44	1,18
. Consommation	120	1,2155	145,86	1,1938	143,26	1,81
Part Communale	120	0,1600	19,20	0,1600	19,20	0,00
Organismes d'Etat						
. Préservation des ressources en eau	120	0,0720	8,64	0,0720	8,64	0,00
. Voies navigables de France	120	0,0105	1,26	0,0110	1,32	-4,55
. Lutte contre la pollution	120	0,3800	45,60	0,3800	45,60	0,00
T.V.A. à 5.5%			13,82		13,67	1,17
Sous total TTC eau			265,18		262,13	1,17
m3 TTC			**2,21**		**2,18**	1,17

Les tableaux 120m^3 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'élements postérieure au 1er janvier N+1 (réception des délibérations, calcul des redevances prélèvement,...).

- **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

suez

TARIF DE LA COMMUNE DE : **SAINT-GERMAIN-EN-LAYE** mis à jour le : **08/06/2020**

Contrat Eau : BANCO N° 829 E	**Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE** DSP : Prix révisés au 01/12/N avec indices connus à cette date (application sur facture de décembre) ACHAT D'EAU : Prix révisés au 01/01/N avec indices connus à cette date (application sur facturation de juillet)	concession	AVENANT N°5 du 01/01/2020 au 28/09/2024
Contrat Asst. : BANCO N° 24628 A	**S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE** prix révisés les 01/01/N et 01/07/N avec valeurs connues à ces dates	affermage	AVENANT N°1 du 14/10/2019 au 31/03/2028
Contrat Asst. : BANCO N° 24839 A	**S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN** prix révisés le 01/01/N avec valeurs connues au 01/11/N-1	affermage	AVENANT N°1 du 06/08/2018 au 31/12/2024
Contrat Asst. : BANCO N° 14107	**S.I.A. REGION DE L'HAUTIL** Prix révisés le 01/01/N avec les valeurs connues au 01/12/N-1	affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au 31/03/2023

BANCO N° 18781 **Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE** — BANCO N° 18787 **SMA S3M** — BANCO N° 24796 **VEOLIA** (Poissy) — BANCO N° 18799 **S.I.A.A.P.**

EXERCICE 2020
Période de consommation du 01/01/2020 au 30/06/2020

code INSEE **78551**
Période de consommation **20-01**

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période						20-01						20-02
R = Relève / E = Estimation						E						R

DISTRIBUTION DE L'EAU

	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part Suez Eau France	P = Py + Pz_o * K				
Py 0,8829					
Pz_o 0,1779	**1,1938**		5,5	0,0657	1,2595
coef. révision K **1,74764**					
Part de la ville de Saint-Germain-en-Laye		**0,1600**	5,5	0,0088	0,1688
Voies Navigables de France		**0,0110**	5,5	0,0006	0,0116
Préservation des Ressources en Eau		**0,0720**	5,5	0,0040	0,0760
Lutte contre la Pollution		**0,3800**	5,5	0,0209	0,4009
TOTAL EAU	1,1938	0,6230		0,1000	**1,9168**

$$PY = \frac{\text{part achat d'eau actualisée}}{\text{rendement de réseau}} = \frac{0{,}57515 + 0{,}187 \times 1{,}08392}{0{,}9357} = \frac{0{,}8261}{0{,}9357} = 0{,}8829$$

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES

	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France jusqu'au 31/12/2019 *S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE* (111) Prix de base (valeur 01/07/2017) 0,0471 **coef. révision K1** **1,03473**	**0,0487**		10	0,0049	0,0536
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2020 *S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE* (111) Prix de base (valeur 01/07/2017) 0,0471 **coef. révision K1** **1,05214**	**0,0496**		10	0,0050	0,0546
Part SUEZ Eau France jusqu'au 31/12/2019 *S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE* (111) Prix de base (valeur 01/11/17) 0,0675 **coef. révision K1** **1,02336**	**0,0691**		10	0,0069	0,0760
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2020 *S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE* (111) Prix de base (valeur 01/11/17) 0,0675 **coef. révision K1** **1,04740**	**0,0707**		10	0,0071	0,0778
Part SUEZ Eau France jusqu'au 31/12/2019 *S.I.A. REGION DE L'HAUTIL* (113) Prix de base (valeur 01/04/2013) 0,1573 **coef. révision K** **1,05649**	**0,166**		10	0,0166	0,1826
Part SUEZ Eau France à compter du 01/01/2020 *S.I.A. REGION DE L'HAUTIL* (113) Prix de base (valeur 01/04/2013) 0,1573 **coef. révision K** **1,08260**	**0,170**		10	0,0170	0,1870
Part de la ville de Saint-Germain-en-Laye (111 - 114)		**0,3000**	0	0,0000	0,3000
Part du SMA S3M (114)		**0,2600**	10	0,0260	0,2860
Part SIA BOUCLE DE LA SEINE (111)		**0,0402**	10	0,0040	0,0442
Part SIA REGION DE SAINT-GERMAIN (111) jusqu'au 31/12/2019		**0,1400**	10	0,0140	0,1540
Part SIA REGION DE SAINT-GERMAIN (111) à compter du 01/01/2020		**0,1500**	10	0,0150	0,1650
Part du S.I.A.A.P. (111 - 114 - 113) jusqu'au 31/12/2019		**0,6730**	10	0,0673	0,7403
Part du S.I.A.A.P. (111 - 114 - 113) à compter du 01/01/2020		**0,6710**	10	0,0671	0,7381
Part VEOLIA (113) jusqu'au 31/12/2019		**0,1096**	10	0,0110	0,1206
Part VEOLIA (113) à compter du 01/01/2020		**0,1103**	10	0,0110	0,1213
Part CU GPS&O (113)		**0,2700**	10	0,0270	0,2970
Part S.I.A. REGION DE L'HAUTIL (113) jusqu'au 29/02/2020		**0,2136**	10	0,0214	0,2350
Part S.I.A. REGION DE L'HAUTIL (113) à compter du 01/03/2020		**0,2161**	10	0,0216	0,2377
Modernisation Réseaux de Collecte (111 - 114 - 113)		**0,1850**	10	0,0185	0,2035
TOTAL ASSAINISSEMENT					
Assainissement 111	0,1203	1,3462		0,1167	**1,5832**
Assainissement 113	0,1700	1,4524		0,1622	**1,7846**
Assainissement 114	0,0000	1,4160		0,1116	**1,5276**

PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT	**Asst. 111**	**3,5000**
	Asst. 113	**3,7014**
	Asst. 114	**3,4444**

TARIF DE LA COMMUNE DE :	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	2 / 2

Variation prix SUEZ Eau France	semestrielle 06-20 / 12-19	annuelle 06-20 / 06-19	observations
eau	2,94%	26,57%	nouvel avenant
asst. SIA BOUCLE DE LA SEINE	1,68%	8,44%	nouvel avenant
asst. SIA REGION DE SAINT-GERMAIN	2,32%	2,32%	
asst. SIA REGION DE L'HAUTIL	2,41%	2,41%	

ABONNEMENTS (PRIMES FIXES)

PRIME FIXE SUEZ EAU FRANCE

Facturé semestriellement d'avance

Période du : 01/07/2020 au 31/12/2020 coef. révision K 1,74764	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	40	50	60	80	100	150 - 200
	Prix de base semestriel	8,71 €	14,18 €	24,32 €	34,45 €	34,45 €	53,36 €	71,73 €	131,72 €	269,83 €
	Prix semestriel révisé appliqué	15,22 €	24,78 €	42,50 €	60,21 €	60,21 €	93,25 €	125,36 €	230,20 €	471,57 €
	Prix appliqué TTC (TVA 5,5%)	16,06 €	26,14 €	44,84 €	63,52 €	63,52 €	98,38 €	132,25 €	242,86 €	497,51 €

COMPTEURS DIVISIONNAIRES - Droit de relève

Facturé semestriellement d'avance

Période du : 01/07/2020 au 31/12/2020 coef. révision K 1,74764	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30
	Prix de base semestriel	4,36 €	7,09 €	12,16 €
	Prix semestriel révisé appliqué	7,62 €	12,39 €	21,25 €
	Prix semestriel TTC (TVA 5,5%)	8,04 €	13,07 €	22,42 €

COMPTEURS DIVISIONNAIRES - Location entretien relève compteurs divisionnaires

Facturé semestriellement d'avance

Période du : 01/07/2020 au 31/12/2020 coef. révision K 1,74764	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30
	Prix de base semestriel	8,71 €	14,18 €	24,32 €
	Prix semestriel révisé appliqué	15,22 €	24,78 €	42,50 €
	Prix semestriel TTC (TVA 5,5%)	16,06 €	26,14 €	44,84 €

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES

	m³ eau SUEZ	Surtaxe communale	Primes Fixes	Assainissement
SERVICES PUBLICS	tarif général	tarif général	tarif général	tarif général
GOLF DE ST GERMAIN (réf 6844138728)	prix de base = 0,4680 €	NON	prix de base = 469,31 €	NON
BOUCHES DE LAVAGE	pour les bouches de lavage et arrosage sans compteur - Forfait semestriel de 350 m³ (inventaire 2008 = 156)			

EAU DE RETZ

		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France						
prix de base	0,4680	0,8179		5,5	0,0450	0,8629
coef. révision K	1,74764					

PRIME FIXE - EAU DE RETZ

Facturé semestriellement d'avance

Période du : 01/07/2020 au 31/12/2020 coef. révision K 1,74764	calibre compteur (en mm)	Ø
	Prix de base semestriel	469,31 €
	Prix semestriel révisé appliqué	820,18 €
	Prix semestriel TTC (TVA 5,5%)	865,29 €

PRESTATIONS CLIENTELES - actualisation selon les termes du contrat de DSP

coef. révision K 1,74764	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Relevé du compteur en cas de refus de pose de télérelevé	38,17	66,71	10	73,38
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous	25,66	44,84	10	49,32
Frais de relance et de recouvrement d'impayés	38,17	66,71	0	66,71

PRESTATIONS CLIENTELES - Bordereau de prix unitaire - Prix révisés au 01/01/N avec les valeurs connues à cette date

coef. révision K2 1,03612	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais de déplacement	53,33	55,26	10	60,79
Frais de déplacement impayés	68,36	70,83	10	77,91
Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné	95,70	99,16	10	109,08

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	LOI LEMA (application sur une facture de 120m³) limitation 30% - cas standard
N° 97-01 E 3580509 N° 10-05 A 3580910 N° 10-07 A 3580810 N° 13-01 A 3580613 N° 15-01 E 3501215	OUI	OUI	EAU RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE 15,78%

LE RESPONSABLE FACTURATION

TARIF DE LA COMMUNE DE : **SAINT-GERMAIN-EN-LAYE** — mis à jour le : **28/01/2021**

Contrat Eau : BANCO N° 829 E	**Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE** DSP : Prix révisés au 01/12/N avec indices connus à cette date (application sur facture de décembre) ACHAT D'EAU : Prix révisés au 01/01/N avec indices connus à cette date (application sur facturation de juillet)	concession	AVENANT N°5 du 01/01/2020 au 28/09/2024
Contrat Asst. : BANCO N° 24628 A	**S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE** prix révisés les 01/01/N et 01/07/N avec valeurs connues à ces dates	affermage	AVENANT N°1 du 14/10/2019 au 31/03/2028
Contrat Asst. : BANCO N° 24839 A	**S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN** prix révisés le 01/01/N avec valeurs connues au 01/11/N-1	affermage	AVENANT N°1 du 06/08/2018 au 31/12/2024
Contrat Asst. : BANCO N° 14107	**S.I.A. REGION DE L'HAUTIL** Prix révisés le 01/01/N avec les valeurs connues au 01/12/N-1	affermage	CONTRAT DE BASE du 01/04/2013 au 31/03/2023

BANCO N° 18781 **Ville de SAINT-GERMAIN-EN-LAYE** — BANCO N° 18787 **SMA S3M** — BANCO N° 24796 **VEOLIA** (Poissy) — BANCO N° 18799 **S.I.A.A.P.**

EXERCICE 2020 — **CORRECTIF** — **code INSEE** 78551

Période de consommation du 01/07/2020 au 31/12/2020 — **Période de consommation** 20-02

n° mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
n° Période						20-01						20-02
R = Relève / E = Estimation						E						R

DISTRIBUTION DE L'EAU

	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part Suez Eau France	$P = Py + Pz_o * K$				
Py 0,8829 / Pz_o 0,1779 / **coef. révision K 1,76830**	**1,1975**		5,5	0,0659	1,2634
Part de la ville de Saint-Germain-en-Laye		**0,1600**	5,5	0,0088	0,1688
Voies Navigables de France jusqu'au 30/09/2020		**0,0110**	5,5	0,0006	0,0116
Voies Navigables de France à compter du 01/10/2020		**0,0105**	5,5	0,0006	0,0111
Préservation des Ressources en Eau		**0,0720**	5,5	0,0040	0,0760
Lutte contre la Pollution		**0,3800**	5,5	0,0209	0,4009
TOTAL EAU	1,1975	0,6225		0,1002	**1,9202**

$$PY = \frac{\text{part achat d'eau actualisée}}{\text{rendement de réseau}} = \frac{0,57515 + 0,187 \times 1,08392}{0,9357} = \frac{0,8261}{0,9357} = 0,8829$$

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES

	prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France jusqu'au 30/06/2020 *S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE* (111) / Prix de base (valeur 01/07/2017) 0,0471 / **coef. révision K1 1,05214**	**0,0496**		10	0,0050	0,0546
Part SUEZ Eau France à compter du 01/07/2020 *S.I.A. BOUCLE DE LA SEINE* (111) / Prix de base (valeur 01/07/2017) 0,0471 / **coef. révision K1 1,05290**	**0,0496**		10	0,0050	0,0546
Part SUEZ Eau France *S.I.A. REGION DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE* (111) / Prix de base (valeur 01/11/17) 0,0675 / **coef. révision K1 1,04740**	**0,0707**		10	0,0071	0,0778
Part SUEZ Eau France *S.I.A. REGION DE L'HAUTIL* (113) / Prix de base (valeur 01/04/2013) 0,1573 / **coef. révision K 1,08260**	**0,170**		10	0,0170	0,1870
Part de la ville de Saint-Germain-en-Laye (111 - 114)		**0,3000**	0	0,0000	0,3000
Part du SMA S3M (114)		**0,2600**	10	0,0260	0,2860
Part SIA BOUCLE DE LA SEINE (111)		**0,0402**	10	0,0040	0,0442
Part SIA REGION DE SAINT-GERMAIN (111)		**0,1500**	10	0,0150	0,1650
Part du S.I.A.A.P. (111 - 114 - 113)		**0,6710**	10	0,0671	0,7381
Part VEOLIA (113)		**0,1103**	10	0,0110	0,1213
Part CU GPS&O (113)		**0,2700**	10	0,0270	0,2970
Part S.I.A. REGION DE L'HAUTIL (113)		**0,2161**	10	0,0216	0,2377
Modernisation Réseaux de Collecte (111 - 114 - 113)		**0,1850**	10	0,0185	0,2035
TOTAL ASSAINISSEMENT					
Assainissement 111	0,1203	1,3462		0,1167	**1,5832**
Assainissement 113	0,1700	1,4524		0,1622	**1,7846**
Assainissement 114	0,0000	1,4160		0,1116	**1,5276**

PRIX TTC DU M³ EAU ET ASSAINISSEMENT		
	Asst. 111	**3,5034**
	Asst. 113	**3,7048**
	Asst. 114	**3,4478**

Variation prix SUEZ Eau France	semestrielle 12-20 / 06-20	annuelle 12-20 / 12-19	observations
eau	0,31%	3,26%	
asst. SIA BOUCLE DE LA SEINE	0,00%	1,85%	
asst. SIA REGION DE SAINT-GERMAIN	0,00%	2,32%	
asst. SIA REGION DE L'HAUTIL	0,00%	2,41%	

TARIF DE LA COMMUNE DE :	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	2 / 2

ABONNEMENTS (PRIMES FIXES)

PRIME FIXE SUEZ EAU FRANCE

Facturé semestriellement d'avance

Période du :	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30	40	50	60	80	100	150 - 200
01/01/2021 au 30/06/2021	Prix de base semestriel	8,71 €	14,18 €	24,32 €	34,45 €	34,45 €	53,36 €	71,73 €	131,72 €	269,83 €
coef. révision K	**Prix semestriel révisé appliqué**	**15,40 €**	**25,07 €**	**43,01 €**	**60,92 €**	**60,92 €**	**94,36 €**	**126,84 €**	**232,92 €**	**477,14 €**
1,76830	**Prix appliqué TTC** (TVA 5,5%)	**16,25 €**	**26,45 €**	**45,38 €**	**64,27 €**	**64,27 €**	**99,55 €**	**133,82 €**	**245,73 €**	**503,38 €**

COMPTEURS DIVISIONNAIRES - Droit de relève

Facturé semestriellement d'avance

Période du :	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30
01/01/2021 au 30/06/2021	Prix de base semestriel	4,36 €	7,09 €	12,16 €
coef. révision K	**Prix semestriel révisé appliqué**	**7,71 €**	**12,54 €**	**21,50 €**
1,76830	**Prix semestriel TTC** (TVA 5,5%)	**8,13 €**	**13,23 €**	**22,68 €**

COMPTEURS DIVISIONNAIRES - Location entretien relève compteurs divisionnaires

Facturé semestriellement d'avance

Période du :	calibre compteur (en mm)	12 - 15	20	30
01/01/2021 au 30/06/2021	Prix de base semestriel	8,71 €	14,18 €	24,32 €
coef. révision K	**Prix semestriel révisé appliqué**	**15,40 €**	**25,07 €**	**43,01 €**
1,76830	**Prix semestriel TTC** (TVA 5,5%)	**16,25 €**	**26,45 €**	**45,38 €**

CONDITIONS TARIFAIRES SPECIALES

	m³ eau SUEZ	Surtaxe communale	Primes Fixes	Assainissement
SERVICES PUBLICS	tarif général	tarif général	tarif général	tarif général
GOLF DE ST GERMAIN (réf 6844138728)	**prix de base = 0,4680 €**	**NON**	**prix de base = 469,31 €**	**NON**
BOUCHES DE LAVAGE	pour les bouches de lavage et arrosage sans compteur - Forfait semestriel de 350 m³ (inventaire 2008 = 156)			

EAU DE RETZ

		prix révisés	pour tiers	taux TVA	TVA	PRIX TTC
Part SUEZ Eau France						
prix de base	0,4680	**0,8276**		5,5	0,0455	**0,8731**
coef. révision K	**1,76830**					

PRIME FIXE - EAU DE RETZ

Facturé semestriellement d'avance

Période du :	calibre compteur (en mm)	Ø
01/01/2021 au 30/06/2021	Prix de base semestriel	469,31 €
coef. révision K	**Prix semestriel révisé appliqué**	**829,88 €**
1,76830	**Prix semestriel TTC** (TVA 5,5%)	**875,52 €**

PRESTATIONS CLIENTELES - actualisation selon les termes du contrat de DSP

coef. révision K	1,76830	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Relevé du compteur en cas de refus de pose de télérelevé		38,17	**67,50**	10	**74,25**
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous		25,66	**45,37**	10	**49,91**
Frais de relance et de recouvrement d'impayés		38,17	**67,50**	0	**67,50**

PRESTATIONS CLIENTELES - Bordereau de prix unitaire - Prix révisés au 01/01/N avec les valeurs connues à cette date

coef. révision K2	1,03612	prix de base	prix révisés	taux TVA	Prix TTC
Frais de déplacement		53,33	**55,26**	10	**60,79**
Frais de déplacement impayés		68,36	**70,83**	10	**77,91**
Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné		95,70	**99,16**	10	**109,08**

REGLEMENT DE SERVICE	FACTURE CONTRAT	GARANTIE GEL	LOI LEMA (application sur une facture de 120m³) limitation 30% - cas standard
N° 97-01 E 3580509 N° 10-05 A 3580910 N° 10-07 A 3580810 N° 13-01 A 3580613 N° 15-01 E 3501215	OUI	OUI	EAU RATIO PART FIXE / PARTS VARIABLE & FIXE **15,90%**

LE RESPONSABLE FACTURATION

Comptes de la délégation

© SUEZ / iStock

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

Saint-Germain-En-Laye (Eau)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020

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

en milliers d'€uros	2019	2020	Ecart en %
PRODUITS	**4 111,63**	**4 711,86**	**14,6%**
Exploitation du service	2 653,26	3 088,28	
Collectivités et autres organismes publics	1 394,35	1 496,51	
Travaux attribués à titre exclusif	41,08	103,18	
Produits accessoires	22,94	23,89	
CHARGES	**4 434,75**	**4 649,55**	**4,8%**
Personnel	280,12	230,58	
Energie électrique	0,54	0,05	
Achats d'eau	1 795,28	2 117,43	
Produits de traitement	0,16	-0,01	
Analyses	0,00	0,00	
Sous-traitance, matières et fournitures	197,09	243,32	
Impôts locaux et taxes	2,45	6,09	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	187,42	129,55	
• télécommunication, postes et télégestion	9,67	13,51	
• engins et véhicules	33,68	16,57	
• informatique	77,63	79,31	
• assurance	6,95	6,65	
• locaux	15,65	3,57	
Ristournes et redevances contractuelles	3,05	3,13	
Contribution des services centraux et recherche	89,67	106,11	
Collectivités et autres organismes publics	1 394,35	1 496,51	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	22,52	22,97	
• fonds contractuel	293,71	87,42	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	97,05	126,28	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	38,32	37,03	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	16,33	20,73	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	16,67	22,36	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,00	0,02	
Résultat avant impôt	**-323,12**	**62,31**	**119,3%**
Apurement des déficits antérieurs	0,00	62,31	
RESULTAT	**-323,12**	**0,00**	**100,0%**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Saint-Germain-En-Laye (Eau)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2020

Détail des produits

en milliers d'€uros	2019	2020	Ecart en %
TOTAL	**4 111,63**	**4 711,86**	**14,6%**
Exploitation du service	2 653,26	3 088,28	16,4%
• Partie fixe facturée	240,17	245,21	
• Partie proportionnelle facturée	2 413,09	2 815,59	
• Variation de la part estimée sur consommations	0,00	27,48	
Collectivités et autres organismes publics	1 394,35	1 496,51	7,3%
• Part Collectivité	374,69	375,33	
• Redevance prélèvement	172,92	170,13	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	820,86	922,19	
• Taxe sur les voies navigables	25,87	28,85	
Travaux attribués à titre exclusif	41,08	103,18	151,2%
• Branchements	36,15	103,18	
• Autres travaux	4,93	0,00	
Produits accessoires	22,94	23,89	4,1%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	1,27	4,12	
• Autres produits accessoires	21,67	19,76	

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 2020

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

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

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

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

- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

    - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
    - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE 2
II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION 3
III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES 4
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS 8
V. IMPÔT SUR LES SOCIETES 8
VI. ANNEXES 8

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 2020 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. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

- A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

- 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 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 représente 3,3% du Chiffre d'affaires, sauf disposition contraire du CEP contractuel.

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 :

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

a. **« Garantie pour continuité du service »** : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.
La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):
La **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

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

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

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :
Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

En fonction de l'évolution des dépenses, la charge inscrite dans le CARE sera révisée pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels.
La nouvelle charge à inscrire tiendra compte :
- d'une part, des montants nets effectivement engagés et à engager,
- et d'autre part, des charges déjà inscrites dans les CARE et de la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat.

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.
Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité…). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe 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 2,87%.

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 -0,46% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2020 +0.5%) soit 0,04% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

Un impôt normatif simplifié 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 + 1,02 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 31%.

VI. ANNEXES

A1- Les clés reposant sur des critères physiques :

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

A2 - Les clés reposant sur des critères financiers :

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

A3 - Taux de financement (à 10 ans): 2.87%

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 2020

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, pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, 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.

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 2020.

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 que, à la date de la présente attestation, nous n'avons pas encore émis notre rapport sur les comptes annuels au 31 décembre 2020 et que nous poursuivons notre revue des événements postérieurs à la clôture de l'exercice jusqu'à l'émission de notre rapport sur ces comptes.

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 ;

S.A.S. à capital variable
438 476 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie – Paris-La Défense 1

- 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 les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de 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 établir le compte annuel de résultat d'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

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

Paris-La Défense, le 12 mai 2021

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

Stéphane Pédron

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	**Date du reversement**	**Montant (€)**
1ER SEMESTRE 2020 - 1 319 785 m³	31/08/2020	211 114,18
2EME SEMESTRE 2019 - 1 042 511 m³	28/02/2020	164 214,72
		375 328,90

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Sans objet.

4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".
Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le 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 compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

4.3.1 La situation sur les installations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement : Equipements et génie civil			
Désignation	**Installations**	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)**
Travaux de renouvellement programmé	Fourqueux - réservoir	vanne départ (régul fin de chantier)	508
	Saint-Germain en Laye - Rue Taillevent	Débitmètre 509XY	1,377
	Saint Germain en laye - Hennemont (station de reprise)	Sonde détection fuite de chlore	633
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)			2,517

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Travaux neufs contractuels			
Désignation	**Installations**	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€)**
Travaux neufs contractuels	Travaux neufs : Sécurisation DN400	Surveillance DN 400 Etudes	944
	Saint Germain en Laye - forage artésien	Comblement forage	282,949
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)			283,893

4.3.2 La situation sur les canalisations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement : Réseaux			
Désignation	**Installations**	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)**
Travaux de renouvellement programmé	Canalisations	Rue de Fourqueux (Régul Fin de Chantier)	666
		Rue d'Hennemont	172 528
		Rue du Chemin Vert	44 690
		Fuites sur le CAO 700 de Joyenval	80 105
	Branchements	Branchements isolés 2020	4 693
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)			302 682

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, Suez Eau France a engagé, en concertation avec la Collectivité :

- les opérations de renouvellement des canalisations suivantes :

Renouvellement de canalisation				
Commune	**Site**	**Linéaire**	**Diamètre**	**Nature**
Saint Germain en Laye	Rue du Chemin Vert	182	63	PEHD
Saint Germain en Laye	Rue d'Hennemont	539	125	PEHD

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

Abandon de canalisation				
Commune	**Site**	**Linéaire**	**Diamètre**	**Nature**
Saint Germain en Laye	Rue du Chemin Vert	181	80	FONTE GRISE
Saint Germain en Laye	Rue d'Hennemont	539	100	FONTE GRISE

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Travaux neufs effectués sur les réseaux	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
ST GERMAIN EN LAYE--TN-Etudes maillage réservoir - albien	1 487 132,25
-	1 487 132,25

Le montant des travaux relatifs au maillage et à la sécurisation du réseau ne tient pas compte de la participation de la collectivité et des subventions.

4.3.3 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

Renouvellement : compteurs		
Désignation	**Opérations**	**Montant comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)**
Programme contractuel	Renouvellement de 96 Compteurs	11 374
Montant total comptabilisé dans l'exercice (€ H.T.)		11 374

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

Commune de St Germain en Laye

€ H.T.	**Suivi du Fonds suivant les critères contractuels CALCUL LDEF**	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Dotation travaux de renouvellement programmée (patrimonial) (article 9.2.3)	taux actualisation k3 (défini à l'article 9.2.3)	1,0101	0,9892	0,9884	1,0003	1,0234	1,0361				
	taux Eonia au 1er juillet de l'année N (défini à l'article 9.2.3)	-0,123%	-0,321%	-0,36%	-0,36%	-0,37%	-0,46%				
	dotation montant € - valeur 2015 (art.9.2.3)	287 000	287 000	287 000	287 000	287 000	87 417	87 417	87 417	87 417	65 563
	dotation montant € courant	289 906	283 886	283 656	287 083	293 710	90 575	0	0	0	0
	fonds début exercice	**0**	**82 152**	**139 962**	**(47 742)**	**(153 114)**	**(83 682)**	**(297 919)**	**(297 919)**	**(297 919)**	**(297 919)**
	actualisation du fonds en début exercice à Eonia	0	(264)	(498)	172	560	387	0	0	0	0
	dotation € courant	289 906	283 886	283 656	287 083	293 710	90 575	0	0	0	0
	dépenses effectives	(207 755)	(225 812)	(470 863)	(392 628)	(224 838)	(305 199)				
	solde du fonds	**82 152**	**139 962**	**(47 742)**	**(153 114)**	**(83 682)**	**(297 919)**	**(297 919)**	**(297 919)**	**(297 919)**	**(297 919)**

Votre délégataire

@ SUEZ / Antoine Meyssonnier

Fort de son expertise bâtie depuis 150 ans, SUEZ œuvre à un accès aux services essentiels de l'environnement pour tous. SUEZ fournit une eau de qualité, adaptée à chaque usage, tout en préservant ce bien commun. Nous valorisons les eaux usées et les déchets pour les transformer en de nouvelles ressources.

En France, berceau historique du Groupe, **29 500 collaborateurs** s'engagent chaque jour pour préserver les éléments essentiels de notre environnement : **l'eau, la terre et l'air,** qui garantissent notre futur.

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

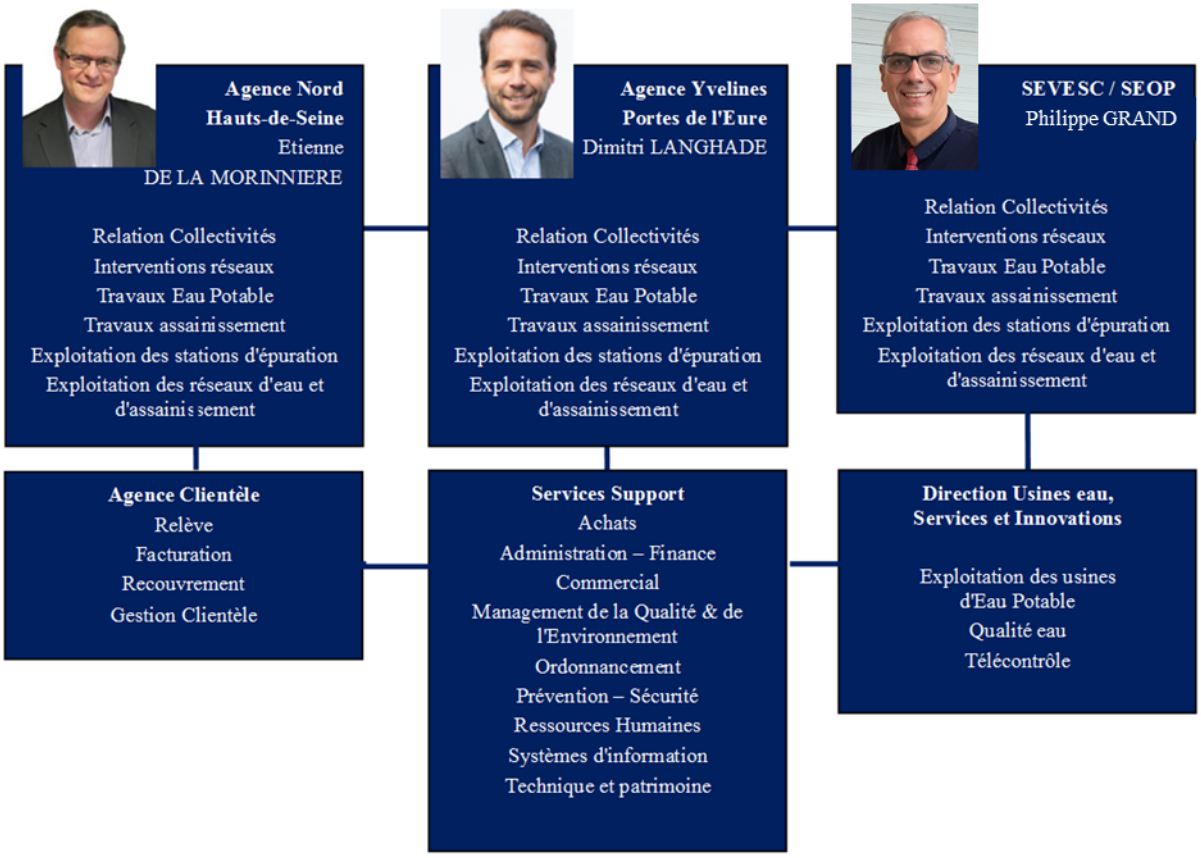
5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

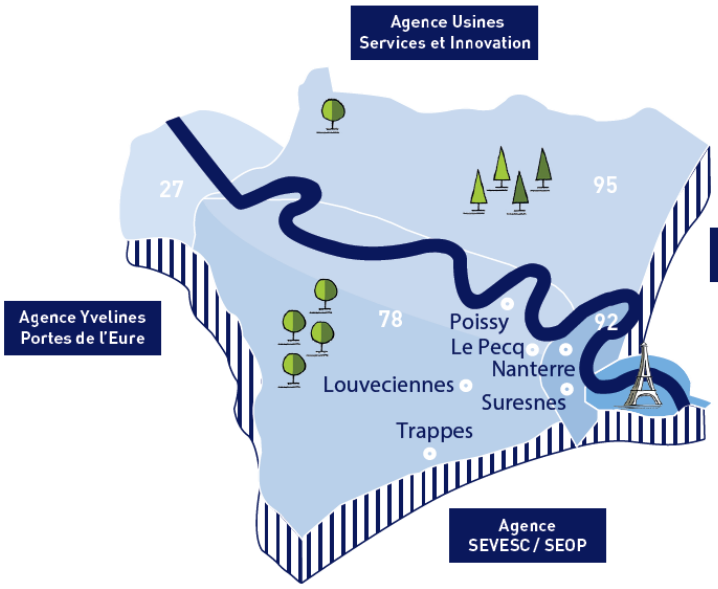
La Région Paris Seine Ouest, acteur majeur de l'eau et de l'assainissement en Ile-de-France, regroupe 3 marques :

- 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



les soient récurrentes
e ponctuelle (travaux,

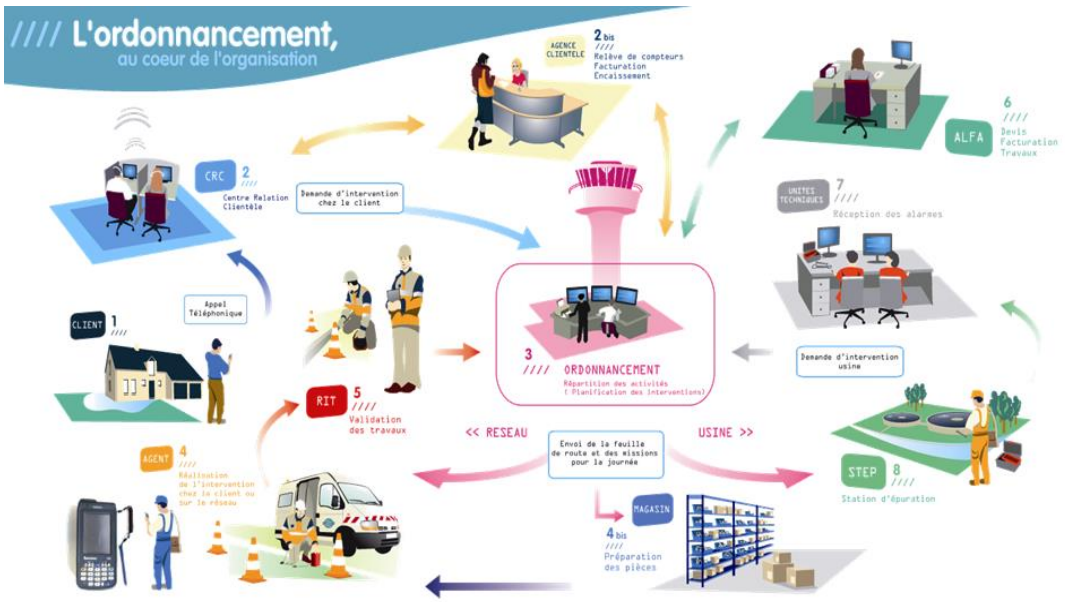
logique d'amélioration continue.

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

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informa
GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales c
ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant l
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

Partenaire engagé auprès des collectivités, des industriels et des citoyens, SUEZ mobilise l'ensemble de ses parties prenantes pour réussir la transition environnementale, en développant des modèles d'économie circulaire et en innovant pour anticiper les exigences du futur.
Fières de leurs métiers et fortes de leurs valeurs, les équipes de SUEZ implantées sur tous les territoires en France métropolitaine et en Outre-Mer façonnent un environnement durable, dès maintenant.

Lancé en 2019, « Shaping 2030 », le nouveau plan stratégique de SUEZ a pour objectif d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.
SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

Une performance au service de tous, pour préserver les éléments essentiels de notre environnement

SUEZ conçoit des solutions concrètes et résilients à impact positif sur l'eau, l'air et la terre

Le plan stratégique « SUEZ 2030 » vise à positionner le Groupe face aux opportunités et défis de la décennie, et à accélérer sa contribution.

SUEZ interagit avec un monde en pleine mutation qui nécessite d'engager des actions concrètes dès maintenant pour construire ensemble un environnement durable.

SUEZ anticipe notamment le développement de l'économie circulaire, l'émergence de nouveaux modèles, l'augmentation de la réglementation, ainsi qu'une prise de conscience grandissante des citoyens face à la crise climatique et la dégradation de l'environnement.

Une démarche d'innovation sociale en France

La démarche d'innovation sociale de SUEZ en France repose sur un socle de trois convictions :

- Il ne peut y avoir de transition écologique si les populations fragiles ne sont pas prises en compte.
- Le développement de l'économie circulaire passe par la collaboration entre des acteurs différents, et SUEZ joue un rôle de catalyseur en travaillant efficacement avec les entrepreneurs sociaux.
- Les collaborateurs sont un levier formidable pour démultiplier l'impact positif de SUEZ : la formation leur permet de s'engager efficacement.

Cette démarche conduit à des solutions d'économie circulaire inclusives et bas carbone et développe la collaboration avec des acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'économie sociale et solidaire.

SUEZ certifié Top employeur 2020

SUEZ figure cette année encore dans les 89 entreprises françaises certifiées par le Top Employers Institute.

Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la

transformation des métiers du groupe et d'être ainsi à même de mieux accompagner la gestion durable et intelligente des ressources dans un contexte de changement climatique.

5.2 La relation clientèle

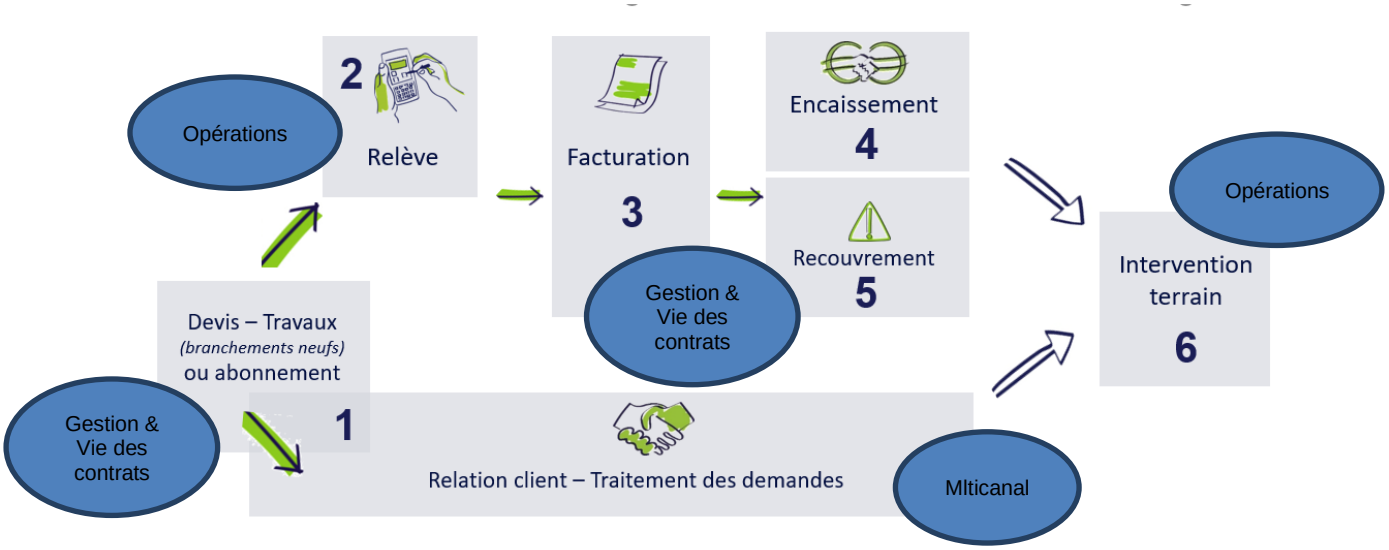
5.2.1 Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

SUEZ Eau France adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, chat, réseaux sociaux…), aux réglementations (Hamon, Brottes…), aux technologies, aux attentes des collectivités (politique sociale, environnementale et citoyenne).

Notre relation client est axée sur la connaissance client :

- des clients aux exigences renforcées (personnalisation du service, réactivité, qualité des réponses, etc.)
- des consommateurs autonomes dans leurs démarches auprès des opérateurs
- des clients mieux et plus rapidement informés, grâce aux réseaux sociaux
- des clients digitalisés, multi-équipés et multi-connectés qui imposent leurs canaux de relation

Notre organisation et nos actions sont centrés autour du client, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :



L'organisation interne est ainsi le reflet du parcours client :

Département Multicanal : Il traite les demandes clients et vend des services. Les collaborateurs engagés sont garants de la satisfaction client. Ce département est composé de 2 services :

- Qualité et Performance : service qui anime la performance de notre organisation pour la satisfaction client
- Traitement de la demande : service qui traite la demande client de bout en bout quel que soit le canal de communication.

Département Opérations : Ils sont responsables des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle. Ce département est composé de 3 services :

- Support aux Opérations : service qui assure l'organisation, la gestion et le suivi des interventions terrain dans le but de satisfaire nos clients et optimiser le coût client.
- Projets : service qui pilote et coordonne les projets en lien avec le comptage (télérelève, radiorelève, …) de l'appel d'offre à la livraison du projet dans le respect des coûts, qualité et délais.
- Interventions chez le client : service qui intervient chez le client

Département Gestion et vie des contrats : Ils sont garants de l'exhaustivité et de la correcte facturation DSP, travaux et prestations de services, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement. Les 5 services qui le composent sont les suivants :

- Pilotage : service qui est garant de la bonne application des contrats. Il collecte, renseigne ou fait paramétrer, met à jour les données des contrats et des tarifs. Il facture les clients/contrats spécifiques.
- Facturation : service qui s'assure de l'exhaustivité de la facturation du portefeuille client confié et des volumes consommés, dans le respect des contrats.
- Devis Facturation Travaux : service qui administre les activités travaux et Prestations de Service. Il initie les abonnements des prises neuves.
- Encaissement/ Recouvrement : service qui assure et affecte les encaissements au jour le jour, engage les actions de recouvrement sur toutes les factures dans les plus brefs délais et en mesure l'efficacité économique.
- Reporting, performance et support Commercial : service qui :
    - est garant de la qualité/fiabilité de la donnée et du reporting en synergie avec les autres services de la Région.
    - anime la performance des processus de la Relation Client.
    - accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées.
Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.
Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndics, bailleurs, professionnels...)

La satisfaction client est la concentration des efforts de tous les collaborateurs quel que soit leur métier au sein de SUEZ Eau France, organisés autour de 6 missions :

1- **Mesurer et maîtriser les consommations d'eau**
2- **Faciliter la relation avec nos clients**
3- **Optimiser la gestion client**
4- **Accompagner les clients fragiles**
5- **Informer et alerter nos clients**
6- **Ecouter nos clients pour nous améliorer**

5.2.2 Faciliter la relation avec nos clients

- **RELATION MULTICANALE : TELEPHONE, WEB, CONSEILLER VIRTUEL, COURRIERS, E-MAILS, CHAT, RESEAUX SOCIAUX**

Zoom sur les contacts téléphoniques :

- Des centres de relation client SUEZ situés dans chaque région de **France**
- **Large amplitude horaire** : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
- Réponse **à toute demande :** information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV)
- **Demande de rappel :** proposition de rappel de l'abonné si le temps d'attente est supérieur à 3 minutes et rappel dans les 2h,
- **Traçabilité du traitement des demandes**

Suivi de tous les canaux de contact du client (historique), ce qui permet l'analyse des comportements du client et l'identification des problèmes rencontrés

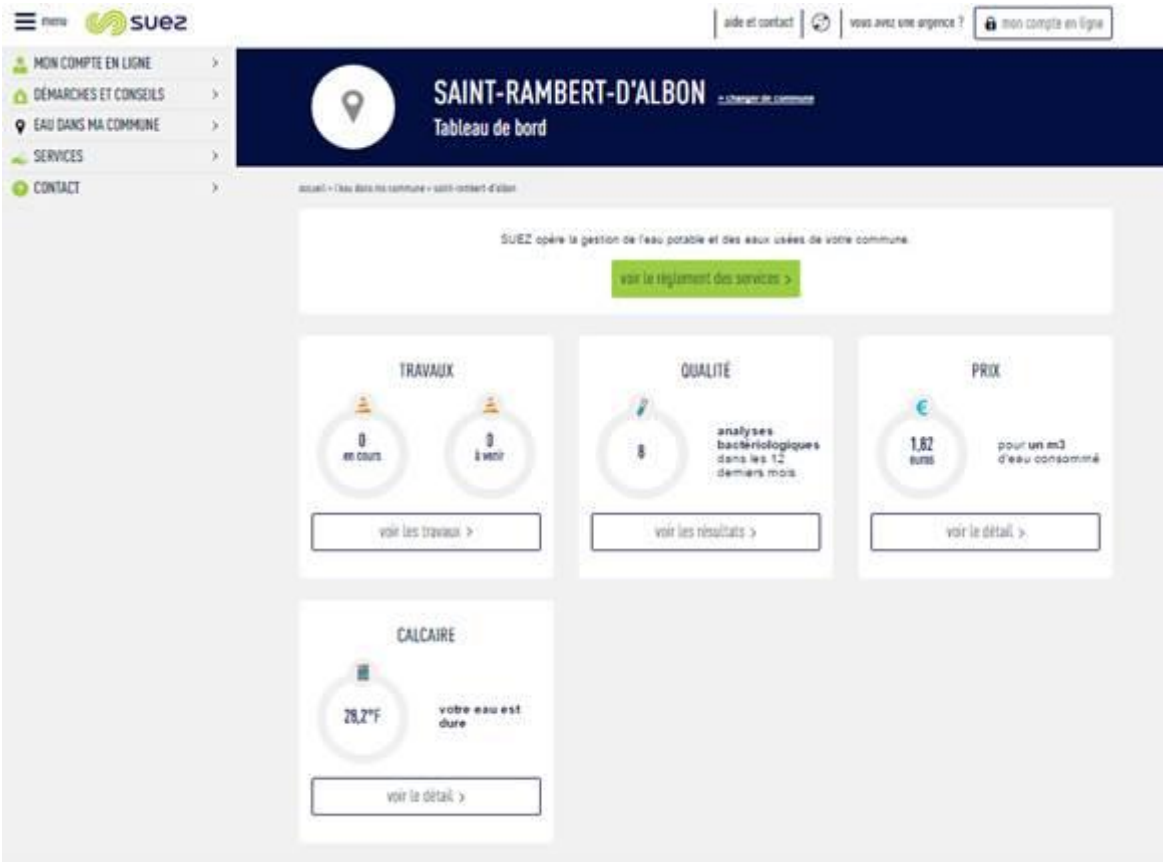
- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

Le site internet www.toutsurmoneau.fr est un site d'information et de services pour les clients et citoyens.

En 2020, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 3 669 969 visiteurs uniques chaque mois, soit 81% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

Le site 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



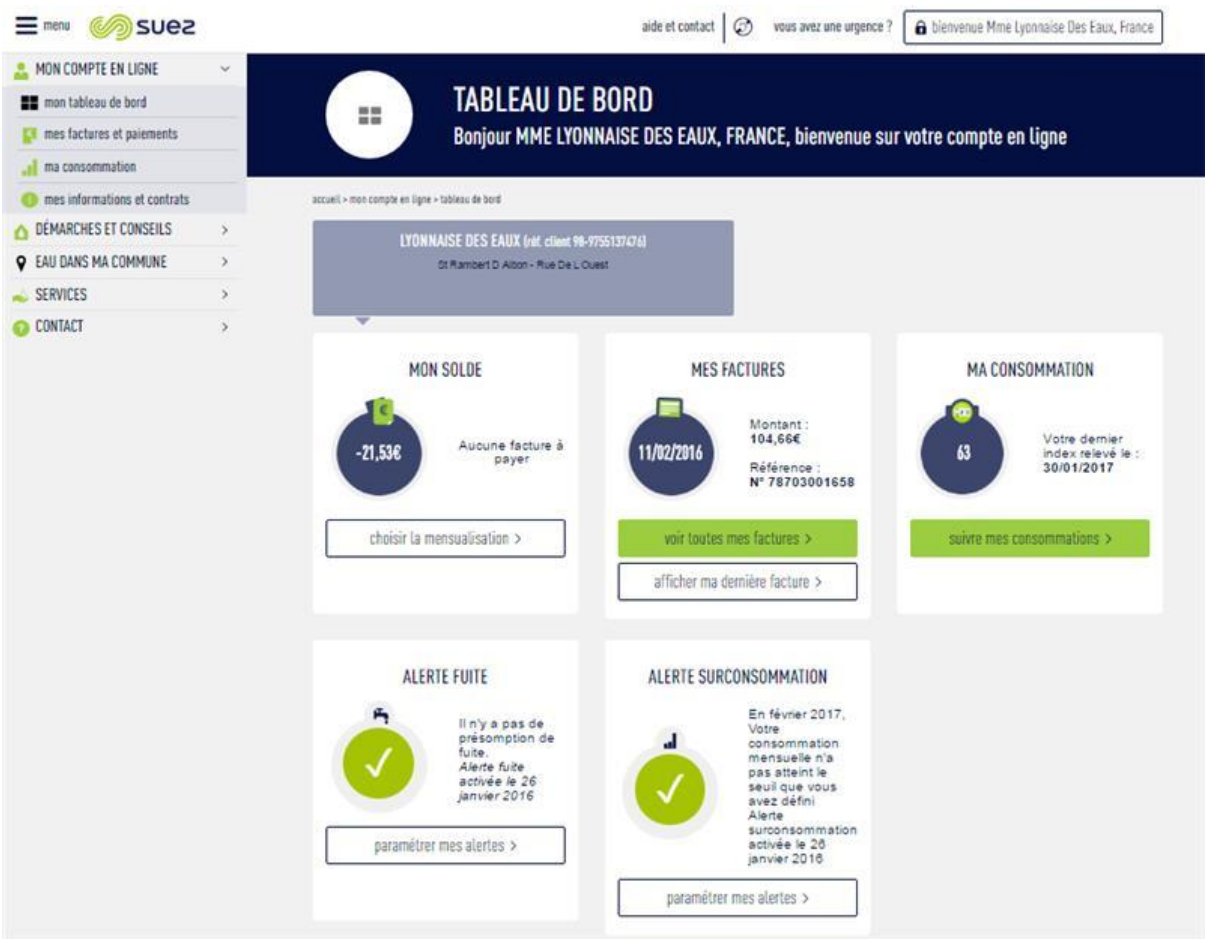
*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

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

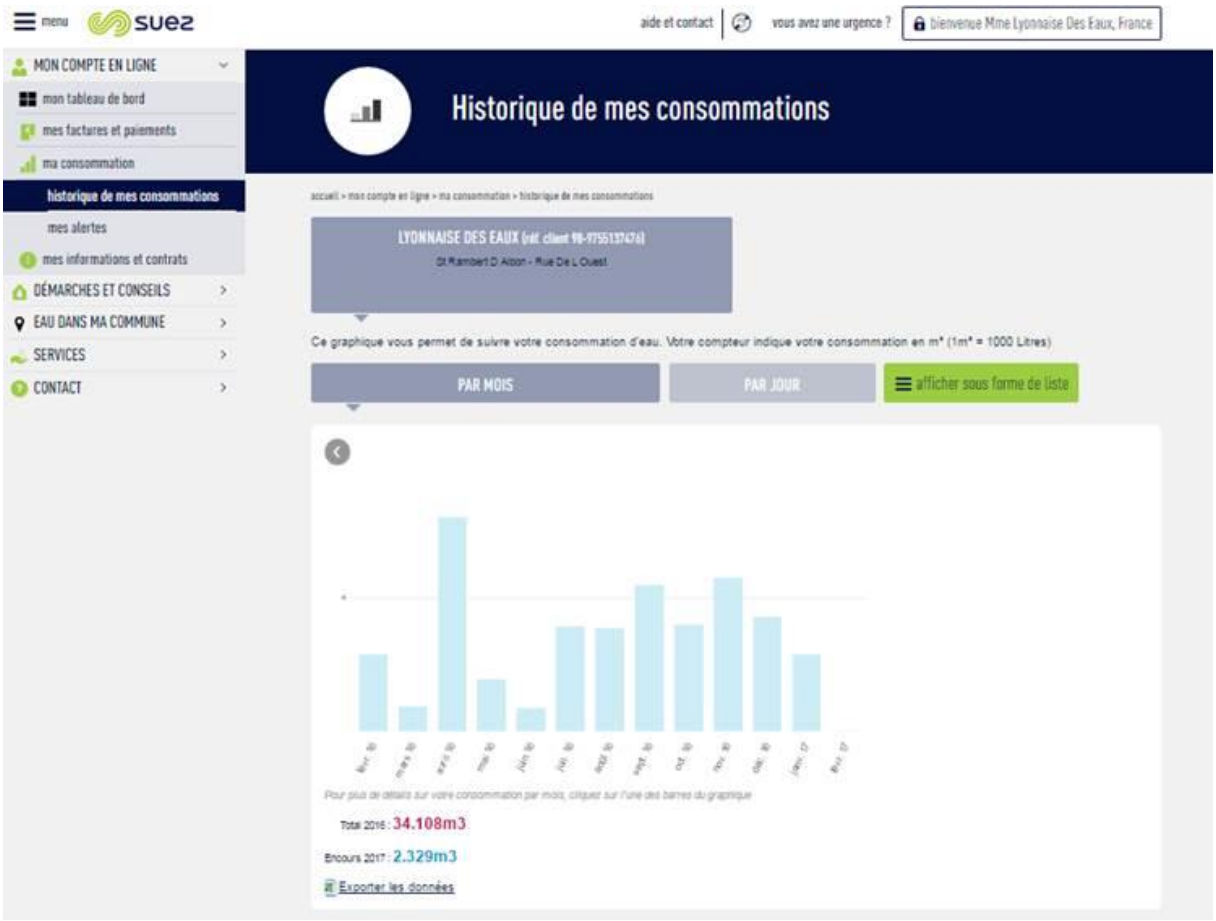
*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

Sur le site www.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.

- **ACCUEILS PARTAGES**

Il s'agit de lieux d'accueil ouverts à tous (PIMMS, MSAP, Mairie) et destinés à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF, transports en commun, Suez…).
La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de téléprésence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

5.2.3 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

- **DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)**

Chaque région a un service dédié DFT pour traiter les devis et les factures des activités :

- Travaux (marchés de travaux, extensions de réseau, travaux dans les usines…)
- Prestations accessoires (contrôle de conformité, assainissement, remplacement compteur gelé…)
- Branchements neufs (demande de branchement sur le site internet ou par téléphone, estimation du prix des travaux sur le site internet Toutsurmoneau.fr, réalisation de la souscription d'abonnement du nouveau client)
- Prestations de services collectivités et contrats privés professionnels (entretien poteaux d'incendie, exploitation réseaux privés eaux usées, …)

Le service gère de la demande du client à la réalisation des travaux.

- **MENSUALISATION**

Avec le service « mensualisation », les règlements des factures d'eau de nos clients sont étalés sur l'année.
Grace à un système d'échéancier basé à partir des consommations de l'année précédente, les clients connaissent à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.
Bien entendu, les clients restent libres de modifier, suspendre ou annuler le prélèvement en contactant notre service client.

- **ENCAISSEMENT**

SUEZ Eau France propose des modes de paiement des factures diversifiés et personnalisés : Prélèvement automatique de la facture à l'échéance, virement bancaire, étalement des règlements par la mensualisation, règlement par carte bancaire sans frais pour l'abonné *(Internet / téléphone),* TIP (Titre Interbancaire de Paiement), chèque, espèces à La Poste (EFICASH), sur présentation de la facture (lecture du code barre sur les factures), prélèvement spécifique pour les collectivités et administrations

- **RECOUVREMENT**

SUEZ Eau France a mise en place une équipe dédiée et formée au recouvrement : des agents administratifs et personnels de terrain, à l'écoute de la situation du client.
Notre suivi des encaissements et du recouvrement amiable des impayés permet :

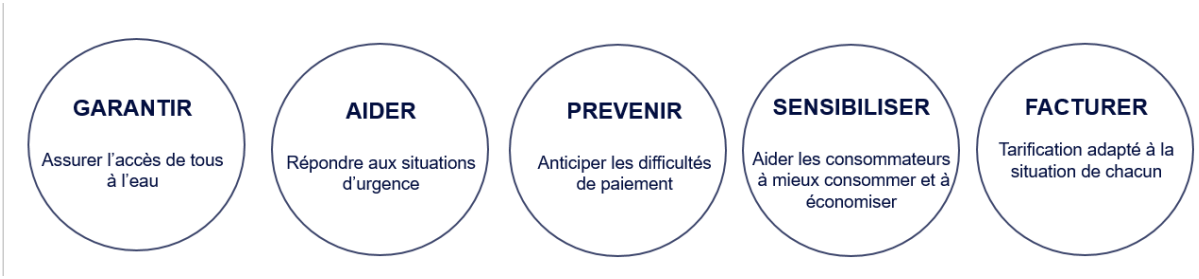
- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables
- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

SUEZ Eau France a des plans de relance personnalisés à la typologie des clients, accompagne les abonnés en situation de précarité en adaptant les modes de paiement.

5.2.4 Accompagner les clients fragiles

- **DEMARCHE EAU EQUITABLE**

Tarification sociale multicritère, fonds de solidarité supplémentaire, chèque eau.



- **FACTURE EN BRAILLE ET ACCEO**

SUEZ permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'accéder par téléphone à ses services. ACCEO s'appuie sur une plateforme qui met en relation la personne sourde ou mal entendante avec un interprète ou un transcripteur traduisant la demande en temps réel à l'agent clientèle de SUEZ.

5.2.5 Ecouter nos clients pour nous améliorer

La **satisfaction des clients** est notre objectif prioritaire. Fournir des services en amélioration continue, de nouvelles prestations, diffuser une information pertinente et répondant à leurs préoccupations, rendre toujours plus efficace notre organisation dans le domaine de la relation avec le client… tels sont les axes essentiels de notre politique de relation client.
Pour cela, nous mettons en place des outils destinés à mieux connaître les **attentes des consommateurs** et à instaurer un véritable **dialogue pour adapter au mieux nos offres**.

- **BAROMETRE DE SATISFACTION NATIONAL ET REGIONAL**

1 fois/an auprès des clients directs (facturés) et **des clients indirects** (habitat collectif).
En moyenne, **1 300 interviews.**
Le baromètre de satisfaction national évalue :
- le niveau de satisfaction sur toutes les dimensions de l'expérience client
- les recommandations
- la qualité des services
- l'appréciation des services de la relation client.

Le baromètre de satisfaction régional évalue :
- l'expérience client
- thématiques spécifiques et régionales (qualité de l'eau, services liés à la télérelève).

- **ENQUETE A CHAUD**

Des enquêtes en continu sont réalisées :

- **Enquête post-contact téléphonique avec un chargé de clientèle.** Ces enquêtes permettent d'évaluer la qualité de l'accueil au téléphone : qualité du contact, de l'écoute, des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.),

- **Enquête post-intervention** afin de noter et commenter la qualité des interventions et du travail effectué : efficacité, compétence, résultat, etc.,

Les **clients les plus insatisfaits** sont rappelés par nos services pour **résoudre le problème et lever l'insatisfaction**. Des actions correctives sont mises en place pour améliorer la qualité perçue.

- **ENQUETE EN LIGNE**

Questionnaire de satisfaction en ligne sur l'utilisation du site www.tousurmoneau.fr et la rubrique "Mon compte en ligne".
Suivi au fil de l'eau des résultats.

- **TEST NOUVEAUX SERVICES AUPRES DE NOS CLIENTS POUR AJUSTEMENT AVANT LANCEMENT**

Avant lancement sur le marché national d'un nouveau service, nous réalisons toujours un test sur une région pour vérifier que le service convient bien aux besoins et fonctionne correctement, l'ajuster si nécessaire avant de le déployer au niveau national

- **ETUDE IDENTIFICATION DES BESOINS/ ATTENTES CLIENTS**

Nous lançons régulièrement des études prospectives pour connaitre les attentes des citoyens dans différents domaines liés à l'eau, notamment sur les services liés à la télérelève qui les intéresseraient. L'objectif est de proposer des services de qualité répondant toujours à un besoin client.

5.2.6 Une relation client basée sur l'engagement : notre charte d'engagement

La confiance mutuelle, l'écoute et l'engagement sont notre ADN et en toute transparence, SUEZ Eau France s'engage auprès de ses clients en énonçant clairement dans une charte ses engagements répartis en 4 catégories qui font écho aux attentes des citoyens et collectivités :

- Service client (3 engagements)
- Écoute client (1 engagement)
- Qualité de l'eau (2 engagements)
- Environnement (2 engagements)

Cette charte présente nos engagements socles et donne de la visibilité à la qualité de service offerts aux usagers ; proximité et réactivité sont nos valeurs.

Eau
SUEZ s'engage auprès de vous !
CHARTE NATIONALE D'ENGAGEMENTS
suez
ENGAGEMENT SERVICE CLIENT
1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS
• Relation en ligne 24/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et votre compte en ligne.
• Réponse à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier, sur les réseaux sociaux et via via une plateforme spécifique pour les sourds et malentendants.
• Un rappel systématique, si vous n'avez pas pu nous joindre et que vous nous avez laissé vos coordonnées téléphoniques sur répondeur.
2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS
• En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau.
• En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.
3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT
• Recherche de solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCAS, Fonds de Solidarité Logement etc.).
ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT
4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ
• Envoi d'un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service clientèle.
• Prise en compte des éventuelles causes d'insatisfaction et recherche de nouvelles solutions pour les résoudre et vous satisfaire.
ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU
5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ
• Contrôles réguliers de la qualité de l'eau par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).
6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ
• Caractéristiques essentielles de l'eau de votre robinet (calcaire, pression, chlore etc.) : information immédiate donnée sur notre site www.toutsurmoneau.fr, rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone.
• Présentation de la qualité de l'eau envoyée une fois par an avec votre facture, et affichée dans votre mairie.
ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT
7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER
• Mise à disposition :
- conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau),
- suivi de votre consommation dans votre compte en ligne : pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations.
• Alertes fuite si votre commune a fait le choix de la télérelève.
8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC
• Nos équipes techniques sont en alerte 24/24 et 7 j/7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public. Elles interviennent sur appel de votre part en cas d'urgence avérée.

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.

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 9001:2015

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 1 Décembre 2021
Numéro de certificat : 10151957

Première(s) approbation(s) :
ISO 9001 – 27 Avril 2004

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 – 0031282

Le Système de Management concerne :

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, 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. Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau; Etudes, 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 maitriser 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.

Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Depuis fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites pour identifier des gisements de performance.
Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.

Lloyd's Register

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 50001:2011

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : Lloyd's Register Quality Assurance Limited

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 20 Août 2021
Numéro de certificat : 10154487

Première(s) approbation(s) :
ISO 50001 – 2 Décembre 2015

Numéro(s) d 'approbation : ISO 50001 – 0031281

Le Système de Management concerne :

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ;
collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, 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 ;
prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau ; études, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra Filtration.

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS

001

POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE)…en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Notre démarche développement durable

Changement climatique, préservation de la biodiversité, accès aux services essentiels pour tous ou encore insertion socio-économique des populations… Ces défis, au cœur du développement durable, impliquent la mise en œuvre d'actions concrètes et la mobilisation de l'ensemble des acteurs des territoires (société civile, institutions et entreprises).

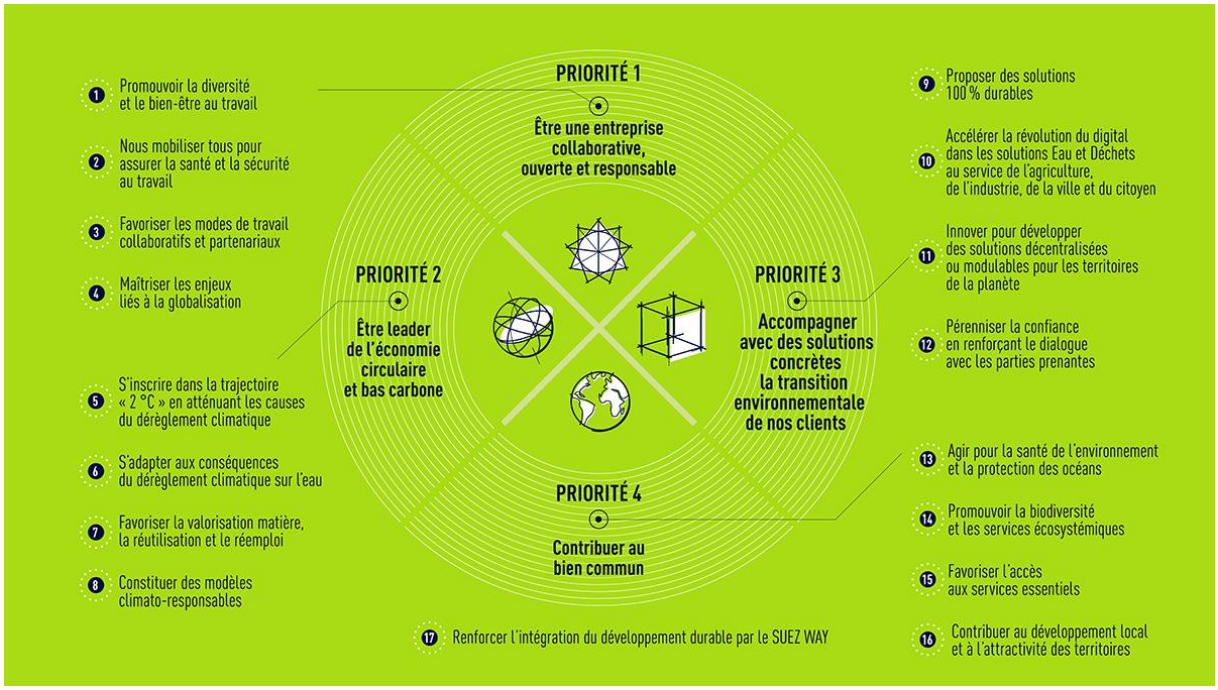
Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée du développement durable au sein de ses métiers ainsi que de contribution concrète aux enjeux des territoires, dans le cadre d'une approche d'ancrage local.

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Au cœur de la vision stratégique 2030 de l'entreprise présentée en octobre 2019, la Raison d'être de SUEZ, présentée en mai 2020 en Assemblée Générale, est le fruit d'une démarche de consultation avec l'ensemble de ses collaborateurs et parties-prenantes. Elle reflète l'identité du Groupe et exprime les ambitions de l'entreprise face aux défis actuels de la transition écologique et solidaire.

Articulée autour de plans d'actions concrets et d'objectifs chiffrés, la Feuille de Route Développement Durable 2017-2021 constitue, depuis plusieurs années, un levier de transformation du Groupe et un outil de pilotage. Elle matérialise également la contribution aux Objectifs de Développement Durable tels que définis par l'ONU en 2015. Cette feuille de route a été déclinée à l'échelle de la France, et les actions de SUEZ Eau France y contribuent directement.

Afin d'incarner la contribution de SUEZ Eau France à la vision stratégique du Groupe visant à construire « un environnement durable, maintenant ! », la Feuille de Route Développement Durable de Eau France sera actualisée en 2021, en cohérence avec les engagements portés par le Groupe dans le cadre de sa Vision 2030, et avec la Vision stratégique portée par SUEZ Eau France visant à « Faire de la ressource en eau un levier du développement et de la résilience des territoires ».



UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOLIDAIRE DES TERRITOIRES

Au-delà des engagements présentés ci-dessus, SUEZ Eau France déploie des actions concrètes et partenariales contribuant à répondre aux défis du développement durable, au plus près des enjeux de ses territoires d'action.

1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel (eau, air, sol), SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est un axe majeur des métiers de SUEZ. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue notamment un enjeu fort, dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage des golfs ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.
A des échelles territoriales et sur les aires d'alimentation de captage prioritaires, SUEZ engage également des actions concrètes de préservation de la ressource en eau, permettant de réduire les pollutions diffuses « à la source » et d'améliorer la résilience des territoires. Ces démarches sont accompagnées par les Agences de l'eau, à travers le 11e programme sur la période 2019-2024, visant à encourager les acteurs à adapter dès maintenant leurs pratiques aux conséquences du changement climatique. Elles peuvent prendre la forme de Contrats de territoires eau et climat (CTEC) ou d'Opération de reconquête de la qualité de l'eau (ORQUE). Elles se traduisent par des actions concertées sur les territoires avec différentes parties prenantes, dont le monde agricole.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue également un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, renforcé dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini dès 2014 une stratégie permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.
Dès 2014, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », pilotée par le Ministère en charge de l'écologie. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en 2020 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature**

– Act4nature France, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB). SUEZ a ainsi défini un plan d'actions ambitieux et quantifié à l'horizon 2025. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ Eau France souhaite ainsi devenir un partenaire de référence pour les collectivités engagées dans des initiatives jumelles, telles que Territoires engagés pour la Nature », à travers l'ensemble de ses solutions en faveur de la préservation et de la restauration de la biodiversité.

Cette initiative fait écho à celle portée par SUEZ à l'international. En 2020, SUEZ a en effet renouvelé ses engagements Groupe dans le cadre de l'initiative Act4nature international, lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement). Celle-ci vise à mobiliser les acteurs économiques en faveur de la protection de la biodiversité, à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise, en amont de la COP 15 sur la Diversité Biologique qui se tiendra en 2021.SUEZ a ainsi pris 11 engagements individuels visant à renforcer sa stratégie pour la biodiversité, développer la performance environnementale au service de la biodiversité et proposer des solutions favorables la biodiversité.

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.

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, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques, à travers la réalisation d'une thèse doctorale, et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

Conscient des enjeux de transition écologique dans les territoires et notamment les métropoles urbaines, SUEZ propose de ce fait des démarches permettant de renforcer l'expérience nature au cœur des villes :

- en mettant ses expertises (eau, déchets, air, biodiversité, smart city) au service des initiatives pour un environnement durable,
- en contribuant à l'élaboration de leur stratégie de résilience urbaine et territoriale,
- en réinventant les usages des biens et des services.
-

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants. Dans cette logique, les zones Libellule® que propose SUEZ sont des zones de rejets végétalisées améliorées, ayant fait l'objet d'un brevet, qui présentent des garanties d'abattement sur certains polluants ciblés. Ce type d'aménagement présente par ailleurs un intérêt éducatif et paysager. Il repose sur des techniques de génie écologique et fait appel à des compétences de modélisation hydraulique.

2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.
SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi…).
Pour favoriser l'insertion, SUEZ est ainsi 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 Eau France 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 professionnels expérimentés et en activité.

Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire. Dans ce cadre, différentes actions ont mises en œuvre pour co-construire et proposer des solutions de recrutement avec les partenaires des territoires. Ainsi, face aux difficultés de recrutement d'agents de réseau eau potable et assainissement, la Maison pour rebondir Ile-de-France et l'Entreprise Régionale Paris-Seine-Ouest de SUEZ Eau France ont conçu une formation courte, gratuite (financée par les agences d'intérim d'insertion) et adaptée aux besoins des agences. Construite avec le CFM BTP de Trappes et les agences d'intérim d'insertion ID'EES et HUMANDO, cette formation s'adresse à des personnes en parcours d'insertion professionnelle intéressées par les métiers du Groupe. Après 3 mois de formation les « stagiaires » sont intégrés en intérim d'insertion dans les équipes SUEZ. En 9 mois ils sont opérationnels et peuvent intégrer durablement les équipes de SUEZ. Lancée en 2019, cette formation a permis de recruter à ce jour plus de 20 personnes pour 11 agences de SUEZ en Ile de France.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2019/2020, ce sont ainsi 1025 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage au sein de SUEZ.

3. <u>Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux</u>

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des besoins des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique, sont déployés.
Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des

dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

Depuis 2014, **Acceo,** entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à proposer un tel service.
Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, a été développée afin 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. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.

La mise en place de partenariats avec les acteurs nationaux et 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. Dans ce cadre, SUEZ poursuit son partenariat structurant avec **l'Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)** et soutient le développement de PIMMS en Régions.
Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences. Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires. En 2019, 196 collaborateurs se sont ainsi impliqués dans des missions de mécénat de compétences.

EVALUATION ET MESURE DE NOS ACTIONS : LA PRISE EN COMPTE DES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

L'Agenda 2030 est le programme de développement durable adopté par les membres de l'ONU en 2015, suite à la conférence de Rio de 2012. Fixant 17 objectifs (les ODD) et 169 cibles (ou sous-objectifs), il aborde toutes les questions de société, est transversal et concerne tous les pays sans distinction, du Nord au Sud. Il fixe le cadre d'actions en faveur d'un développement au service de la planète, des populations, de la prospérité, de la paix et des partenariats (les « 5P »).

Fortement impliquée dans cette démarche, la France s'est dotée en 2019 d'une feuille de route mobilisant de nombreux acteurs (publics et privés) et visant à atteindre les ODD fixés. Celle-ci s'articule autour de 6 enjeux prioritaires[1] :
1. Agir pour une société juste en éradiquant la pauvreté, en luttant contre toutes les discriminations et inégalités et en garantissant les mêmes droits, opportunités et libertés à toutes et à tous

[1] https://www.agenda-2030.fr/actualites/feuille-de-route-de-la-france-pour-lagenda-2030-368#scrollNav-1

2. Transformer les modèles de sociétés par la sobriété carbone et l'économie des ressources naturelles, pour agir en faveur du climat et de la planète et de sa biodiversité

3. S'appuyer sur l'éducation et la formation tout au long de la vie pour permettre une évolution des comportements et modes de vie adaptés au monde à construire et aux défis du développement durable

4. Agir pour la santé et le bien-être de toutes et tous, notamment via une alimentation et une agriculture saine et durable

5. Rendre effective la participation citoyenne à l'atteinte des ODD, et concrétiser la transformation des pratiques à travers le renforcement de l'expérimentation et de l'innovation territoriale

6. Œuvrer au plan européen et international en faveur de la transformation durable des sociétés, de la paix et de la solidarité

Afin de suivre l'état d'avancement des Objectifs de Développement Durable, 232 indicateurs ont été adoptés par la Commission statistique de l'ONU, en 2017, et déclinés en France (98 indicateurs) où l'INSEE en assure le suivi.

Porteurs d'une ambition commune, les ODD rassemblent tous les acteurs, publics comme privés, autour d'objectifs communs. Ce référentiel constitue donc un moyen de mesurer et de suivre les plans d'actions développement durable déployés, notamment au sein d'un territoire, de les mettre en perspective entre eux et d'évaluer les collaborations possibles. Il constitue ainsi un outil de dialogue entre les acteurs.

A ce titre, la Feuille de Route Développement Durable 2017-2021 de SUEZ fait l'objet d'une évaluation au regard de sa contribution aux Objectifs de Développement Durable en établissant, pour chaque engagement, les ODD associés.

La contribution de la Feuille de route aux Objectifs de Développement Durable

ENGAGEMENTS	ODD ASSOCIÉS
1 Promouvoir la diversité et le bien-être au travail	ODD 4, 5, 8
2 Nous mobiliser tous pour assurer la santé et la sécurité au travail	ODD 8
3 Favoriser les modes de travail collaboratifs et partenariaux	ODD 16
4 Maîtriser les enjeux liés à la globalisation	ODD 4, 8, 16
5 S'inscrire dans la trajectoire « 2 °C » en atténuant les causes du dérèglement climatique	ODD 7, 9, 11, 12
6 S'adapter aux conséquences du dérèglement climatique sur l'eau	ODD 6, 9, 11, 13
7 Favoriser la valorisation matière, la réutilisation et le réemploi	ODD 6, 7, 9, 12
8 Constituer des modèles climato-responsables	ODD 8, 9, 11
9 Proposer des solutions 100 % durables	ODD 9, 12, 17
10 Accélérer la révolution du digital dans les solutions Eau & Déchets au service de l'agriculture, de l'industrie, de la ville et du citoyen	ODD 11, 12
11 Innover pour développer des solutions décentralisées ou modulables pour les territoires de la planète	ODD 9, 11, 13, 17
12 Pérenniser la confiance en renforçant le dialogue avec les parties prenantes	ODD 16
13 Agir pour la santé de l'environnement et la protection des océans	ODD 6, 9, 12, 14
14 Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques	ODD 15
15 Favoriser l'accès aux services essentiels	ODD 3, 6, 7, 11, 17
16 Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires	ODD 4, 8

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Ce sont des postes de pilotage qui permettent pour Visio de gérer les services d'eau et d'assainissement et pour Valovisio d'assurer la gestion et la valorisation des déchets.
Grâce aux capteurs in situ, les équipes de ces centres gèrent en temps réel et à distance les éventuels dysfonctionnements et répondent ainsi rapidement aux besoins de nos clients.

5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. 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.

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

ON'connect coach : propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

ON'connect switch : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. **ON'connect™ switch** allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France. J**eudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.

- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France**. Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO2 contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO2 économisée équivalente à 75 arbres par m3.

- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM10) et le dioxyde d'azote (NO2). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM10 et PM2,5) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour votre Région

GRANDS PROJETS

Un événement important s'est déroulé en 2020 sur le territoire de l'Agence Yvelines Portes de l'Eure. Un événement qui impacte directement la qualité de vie des habitants et plus spécialement les écoliers franciliens.

- **L'inauguration d'une solution innovante en septembre à Poissy pour des écoles qui respirent mieux**
  Le **7 septembre**, le dispositif AirAdvanced-InspiR, outil de dépollution de l'air, a rassemblé quelques élus du territoire à l'école élémentaire Victor Hugo à Poissy. Cette nouvelle solution, permet de traiter et de réduire les polluants atmosphériques et les gaz à effet de serre dans les cours d'école. Cette expérimentation aura une durée d'un an pour confirmer ses performances en conditions réelles et son rayon d'action.

INSERTION

Malgré la crise sanitaire, l'insertion professionnelle a été au cœur des enjeux du territoire en 2020 via le partenariat avec FACE Yvelines (Fondation Agir Contre l'Exclusion). Dans la continuité du lancement positif en 2018 de la Job Academy sur le territoire Grand Paris Seine & Oise, et en 2019 sur la Communauté d'Agglomération Saint Germain Boucles de Seine, SUEZ a poursuivi cette démarche d'insertion le **1er octobre** avec le lancement d'une troisième édition sur la Communauté d'Agglomération Saint Germain Boucles de Seine et plus précisément à Sartrouville. Les objectifs : toujours identiques aux premières éditions avec une volonté d'accroître le nombre de personnes qui retrouvent un emploi.

Ainsi, durant 4 mois, 12 filleuls ont été accompagnés par leurs parrains dans les démarches d'emploi. Le but était de se faire accompagner dans leur démarche pour retrouver un emploi stable : formalisation de CV, préparation aux entretiens d'embauche, etc.

En 2020, d'autres initiatives ont également eu lieu :

- En **Janvier** une expérimentation sur la méthode de recrutement dans la rue en partenariat avec OZONS à Poissy : pour recruter 4 agents de réseaux sur le site du Pecq, SUEZ a fait appel à OZONS. Objectif : un recrutement de rue, sans CV ni lettre de motivation mais un simple questionnaire sur smartphone. Au total, 20 personnes ont été sélectionnées et présentées à des entretiens ;

- Le **30 septembre**, un nouvel engagement pour l'insertion professionnelle au cœur de la Communauté Urbaine Grand Paris Seine & Oise aux Mureaux : le **Rallye Découverte** des **métiers** organisé par CREPI Île-de-France, l'un des réseaux nationaux qui accompagne les personnes à trouver un emploi et qui a compté avec la participation de SUEZ ;

- En **octobre** le CFM BTP à Trappes : une formation de 3 mois d'agents de réseaux de SUEZ, en partenariat avec Groupe Idées et Humando RH.

PARTENARIATS ET MECENAT

En raison de la crise sanitaire, l'Agence Territoriale Yvelines Portes de l'Eure n'a pu compter sur ses partenaires habituels en 2020, beaucoup d'autres eux ayant été annulés ou reportés :

- **Carrières-sous-Poissy**
  Le 8 mars à Carrières-sous-Poissy a eu lieu la 11ème édition des 12km de Carrières-sous-Poissy. Partenaire depuis plus de 10 ans, SUEZ met à disposition deux rampes à eau pour les coureurs. En 2020, une nouvelle course s'est ajoutée au programme : les 6 Km !

COLLECTIVITES

- **Visite de chantier à Croissy-sur-Seine**
  Le 26 juin 2020, une visite de chantier s'est déroulée rue des Ponts et rue de l'Equerre à Croissy-sur-Seine, sur la réhabilitation des réseaux d'assainissement communaux visitables et non visitables. Cette visite pu compter sur la présence du maire de Croissy, Jean-Roger Davin ainsi que les élus de la ville.

COMMUNICATION PEDAGOGIQUE

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

- **Visite de la Coulée Verte, au Pecq**

La Coulée Verte offre une promenade dédiée au cycle de l'eau et à la biodiversité en bord de Seine. Il s'agit d'un espace aménagé tel un parcours pédagogique sur le site de production d'eau potable du Pecq-Croissy. Les visites, gratuites, sont guidées et mobilisent, d'une part, des experts de SUEZ pour expliquer les techniques de production de l'eau potable et sa qualité, et d'autre part, nos partenaires associatifs tels la Ligue de Protection des Oiseaux. En 2020 et en raison de la crise sanitaire SUEZ n'a pas pu recevoir de visiteurs sur le site de la Coulée Verte.

- **Visites de stations d'épuration**

Les visites de stations d'épuration des eaux usées constituent pour les écoles un excellent outil pédagogique pour appréhender les enjeux de la préservation de l'environnement et notamment les gestes respectueux du cadre de vie : que ne doit-on pas rejeter dans l'évier ? Quel est l'impact de la qualité des cours d'eau sur la vie aquatique ? Là encore, les visites sont effectuées gratuitement, sur inscription pour les scolaires. En 2020, SUEZ n'a pas pu proposer de visites en raison de la crise sanitaire.

- **Interventions dans les écoles**

A la demande des enseignants, SUEZ intervient dans les classes pour exposer les grands principes du cycle naturel et domestique de l'eau aux enfants. Ces interventions sont assurées par nos animateurs pédagogiques, gratuitement et sur inscription. Il peut également s'agir de « tour de l'école » pour présenter les installations ayant un rapport avec l'eau dans l'environnement proche de l'école (bouche à clé, bouches d'égout, etc.), ou de sensibilisation aux éco-gestes. En 2020, en raison de la crise sanitaire SUEZ n'a pas pu intervenir dans les écoles du territoire Yvelines Portes de l'Eure.

5.6.2 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- **Parlez-vous SUEZ**

Pour vous faire découvrir nos métiers et nos expertises, nous avons réalisé de courtes vidéos, à retrouver sur tous nos réseaux sociaux. Chloé, l'animatrice de cette série vidéo, sera accompagnée dans chaque épisode par l'un de nos collaborateurs pour qu'il puisse expliquer de façon simple et pédagogique ce qui se cache derrière des mots techniques ou des acronymes : ultrafiltration membranaire, puits de carbone, décarbonatation, CSR, prévision de la qualité des eaux de baignade, rendement de réseau …

- **Semaine européenne de réduction des déchets**

SUEZ a voulu savoir si la crise sanitaire avait eu un impact sur les comportements des Français. 34% des Français ont modifié leurs pratiques en matière de réduction des déchets, selon une étude réalisée par SUEZ à l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets. La campagne de communication qui a accompagné la sortie de cette étude a permis de poursuivre la pédagogie sur le sujet de la réduction des déchets via le recyclage et le réemploi notamment.

- **Le salon des maires et des collectivités locales 100% digitale du 24 au 26 novembre**
- **Pollutec Online du 1er au 4 décembre**

A l'occasion de ces deux salons qui se sont déroulés exclusivement en ligne, SUEZ a présenté, lors de webinaires, SludgeAdvanced, le portail digital de la valorisation organique et l'offre Covid City Watch pour détecter de manière précoce les marqueurs du virus SARS- COV-2 dans les réseaux d'assainissement.

Les actualités commerciales 2020 de SUEZ en France

En 2020, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients.

Activités Eau

- **Stéphanoise des Eaux « Elu Service Client de l'année 2021 »** dans la catégorie « Distribution d'eau », c'est la société Stéphanoise des Eaux, filiale du groupe SUEZ et délégataire du service de l'eau potable et de l'assainissement de Saint-Etienne Métropole, qui est lauréate. Cette victoire salue l'engagement des 130 collaborateurs Stéphanoise des Eaux pour satisfaire les 213 000 usagers de la Métropole grâce à une relation client de proximité.

- **SUEZ et Vauban Infrastructure** intensifient leur partenariat pour investir 1 milliard d'euros et accompagner les collectivités dans une relance verte.

- **Inauguration en région Ile de France à Poissy, d'une solution innovante pour améliorer la qualité de l'air**.

- **SUEZ a offert 12 500 masques chirurgicaux aux PIMMS**.

- **Dijon Métropole** a attribué la délégation de service public à SUEZ pour une durée de 9 ans. La forme contractuelle adoptée réunit l'eau et l'assainissement en permettant à la collectivité d'être acteur et partenaire du délégataire au travers d'une SEMOP (Société d'Économie Mixte à Opération Unique). Dijon Métropole détient 49% du capital et SUEZ les 51% restant de cette société d'économie mixte à opération unique : **Odivéa**.

- La **Métropole Aix Marseille-Provence** a renouvelé sa confiance à SUEZ sur le territoire d'Istres Ouest-Provence pour plus de 8 ans la gestion des services de l'eau et d'assainissement pour les communes de Fos-sur-mer, Istres, Miramas et Port-Saint-Louis-du-Rhône.

Activités Recyclage et Valorisation

- **SUEZ et Bouygues Construction testent leurs premiers modèles d'assistant numérique pour les opérateurs du bâtiment et de l'industrie** (ANOBI®)

- **Dijon Métropole, SUEZ et DIEZE facilitent le geste de tri** avec une nouvelle application mobile grand public.

- **Collecte des déchets 100% électrique :** SUEZ et Renault Trucks partenaires en Ile de France.

- **Reprenonsleschantiers.fr**, un dispositif complet pour accompagner les professionnels du BTP pour la reprise des chantiers de construction.

- Pour accompagner la reconversion urbaine de **Nantes Métropole** et proposer de nouvelles solutions aux entreprises, les entreprises SUEZ et CHARIER ont regroupé leurs expertises pour

réaliser l'Ecopôle, afin de renforcer les solutions de recyclage et de valorisation des déchets sur le territoire de la Métropole.

- SUEZ a signé avec la ville de **Rueil-Malmaison** un contrat de propreté urbaine pour une durée de 7 ans couvrant de nombreuses prestations comme le balayage, le collecte des corbeilles urbaines, la viabilité hivernale, le désherbage, la collecte des mégots et des dépôts sauvages, l'enlèvement des graffitis …

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

6 Glossaire

© SUEZ / Getty Images

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

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

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

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

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

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

B

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

C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

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

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

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

D

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

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

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

E

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

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

H

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

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

I

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

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

L

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

M

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

N

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

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

P

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

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

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

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

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

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

R

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

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

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

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)
  Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

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

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

S

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

- **Stabilisateur de pression**
  Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression 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 point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

- **Volume comptabilisé - E**
  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) - F**
  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 - H**
  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 - C**
  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 - B**
  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 – A'**
  Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

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

- **Volume de service production – A''**
  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 - G**
  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'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

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

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).
L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- 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 m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

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

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

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

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

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

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

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

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

Annexes

© SUEZ / iStock

7.1 Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877

En matière de commande publique, cette loi :
prévoit que jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT, ces dispositions étant applicables aux lots qui portent sur des travaux et dont le montant est inférieur à 100 000 € hors taxes, à la condition que le montant cumulé de ces lots n'excède pas 20 % de la valeur totale estimée de tous les lots (le Décret n° 2020-893 du 22 juillet 2020 portant relèvement temporaire du seuil de dispense de procédure pour les marchés publics de travaux et de fourniture de denrées alimentaires prévoyait ce relèvement jusqu'au 10 juillet 2021 inclus) ;
complète la liste des hypothèses justifiant que certains marchés puissent être conclus sans publicité ni mise en concurrence par la situation dans laquelle le respect d'une telle procédure serait manifestement contraire à un motif d'intérêt général ;
crée un dispositif de circonstances exceptionnelles, qui pourra être mis en œuvre par décret, dans le but de permettre aux acheteurs et aux opérateurs de surmonter les difficultés liées à une nouvelle crise majeure.

Elle entérine les mesures de l'ordonnance n° 2020-738 du 17 juin 2020 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007254/ portant diverses mesures en matière de commande publique :
de protection des entreprises en redressement judiciaire, en leur permettant de soumissionner dès lors qu'elles bénéficient d'un plan de redressement, et en interdisant aux autorités cocontractantes de résilier un contrat au seul motif d'un placement en redressement judiciaire ;
l'obligation de prévoir dans les marchés globaux une part minimale d'exécution que le titulaire devra confier à des PME ou artisans – cette part constituant en outre un critère de sélection afin d'inciter les candidats à dépasser cette part minimale.

Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/

Cette loi a complété le code de la commande publique notamment en imposant aux acheteurs, lorsqu'ils achètent des « constructions temporaires », d'exclure celles qui ont fait l'objet « *d'un reconditionnement pour réemploi, sous réserve que leurs niveaux de qualité et de sécurité soient égaux à ceux des constructions neuves de même type. Ils tiennent compte des incidences énergétiques et environnementales de la construction sur toute sa durée de vie* » (art. 56 créant un article L. 2172-5) ;

Elle prévoit (art. 58) en outre qu'à compter du 1er janvier 2021, sauf notamment contrainte technique significative liée à la nature de la commande publique, les biens acquis annuellement par les services de l'Etat ainsi que par les collectivités territoriales et leurs groupements sont issus du réemploi ou de la réutilisation ou intègrent des matières recyclées dans des proportions de 20 % à 100 % selon le type de produit.

La loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041746313/ **a** autorisé le Gouvernement à prendre par ordonnances toute mesure afin de « *faire face aux conséquences économiques, financières et sociales de la propagation de l'épidémie de covid-19 et aux conséquences des mesures prises pour limiter cette propagation (...)* » en prenant notamment toute mesure « *Adaptant les règles de passation, de délais de paiement, d'exécution et de résiliation, notamment celles relatives aux pénalités contractuelles, prévues par le code de la commande publique ainsi que les stipulations des contrats publics ayant un tel objet* ».

Dans ce cadre, a été adoptée l'ordonnance n° 2020-319 du 25 mars 2020 portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation, de procédure ou d'exécution des contrats soumis

au code de la commande publique et des contrats publics qui n'en relèvent pas pendant la crise sanitaire née de l'épidémie de covid-19.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041755875/

Cette ordonnance est applicable, sauf mention contraire, aux contrats soumis au code de la commande publique ainsi qu'aux contrats publics qui n'en relèvent pas, « *en cours ou conclus durant la période courant du 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 inclus* ».

Elle prévoit :
Dans les procédures alors en cours, la prolongation des délais de réception des candidatures et des offres, pour permettre aux opérateurs économiques de présenter leur candidature ou de soumissionner et l'aménagement des modalités de mise en concurrence prévues dans les documents de la consultation lorsqu'elles ne pouvaient pas être respectées ;
La possibilité de prolonger les contrats arrivés à terme entre le 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 lorsque l'organisation d'une procédure de mise en concurrence ne pouvait être mise en œuvre.
La dispense d'examen préalable par le comptable public pour prolonger un contrat de concession au-delà de la durée maximum de 20 ans dans les domaines de l'eau potable, de l'assainissement et des ordures ménagères et autres déchets.
L'aménagement du régime des avances, entériné par le décret n° 2020-1261 du 15 octobre 2020 relatif aux avances dans les marchés publics (cf. ci-après).
La dispense d'avis préalable de la commission de DSP et de la commission d'appel d'offres pour les projets d'avenants aux DSP et aux marchés publics entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5 %.
Des mesures de protection des titulaires en cas de difficultés d'exécution du contrat :
La prolongation des délais d'exécution d'obligations ne pouvant être respectés ou nécessitant des moyens dont la mobilisation ferait peser sur le titulaire une charge manifestement excessive.
Lorsque le titulaire est dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie d'un bon de commande ou d'un contrat : l'exonération de pénalités, de sanctions et de responsabilité,
La faculté pour l'acheteur de conclure un marché de substitution avec un tiers (à l'exclusion d'une exécution aux frais et risques du titulaire initial),
L'indemnisation par l'acheteur des dépenses engagées par le titulaire lorsqu'elles sont directement imputables à l'exécution d'un bon de commande annulé ou d'un marché résilié ;
En cas de suspension par l'acheteur d'un marché à prix forfaitaire, le règlement sans délai du marché.
En cas de suspension de l'exécution d'une concession, la suspension de tout versement d'une somme au concédant, et la faculté pour l'opérateur économique de solliciter une avance sur le versement des sommes dues par le concédant.
En cas de modification par le concédant des modalités d'exécution prévues au contrat, le droit pour le concessionnaire à une indemnité destinée à compenser le surcoût qui résulte de l'exécution, même partielle, du service ou des travaux.
La suspension du paiement de la des redevances dues pour l'occupation ou l'utilisation du domaine public lorsque les conditions d'exploitation de l'activité de l'occupant sont dégradées dans des proportions manifestement excessives au regard de sa situation financière.

L'ordonnance n° 2020-738 du 17 juin 2020 portant diverses mesures en matière de commande publique https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007254/ **a complété ces mesures en prévoyant que, jusqu'au 31 décembre 2023 l**orsque la capacité économique et financière des opérateurs économiques nécessaire à l'exécution du marché ou du contrat de concession est appréciée au regard du chiffre d'affaires, l'acheteur ou l'autorité concédante ne tient pas compte de la baisse du chiffre d'affaires intervenue au titre du ou des exercices sur lesquels s'imputent les conséquences de la crise sanitaire liée à l'épidémie de covid-19.

Décret n° 2020-1261 du 15 octobre 2020 relatif aux avances dans les marchés publics
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042430428

Ce décret est venu, dans le prolongement de l'ordonnance du 25 mars 2020, simplifier les conditions d'exécution financières des marchés publics en supprimant le plafonnement des avances à 60 % du montant du marché et l'obligation de constituer une garantie à première demande pour bénéficier d'une avance d'un montant supérieur à 30 %.
Il précise en conséquence les modalités de remboursement des avances versées.

Arrêté du 28 juillet 2020 fixant le modèle de certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042185089

Cet arrêté, pris en application des articles R. 2191-46 et R. 2391-28 du code de la commande publique, a abrogé et remplacé l'arrêté du 22 mars 2019 relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics, en a actualisé les mentions du fait de l'évolution des règles financières et des usages bancaires qui en résultent.

Arrêté du 12 février 2020 fixant un modèle d'avis pour la passation des marchés publics répondant à un besoin d'une valeur estimée entre 90 000 € hors taxes et les seuils de procédure formalisée
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041606141

Cet arrêté, prévu par le décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique, fixe le modèle d'avis standard qui deviendra obligatoire à partir du 1er janvier 2022 pour les marchés publics répondant à un besoin compris entre 90 000 € hors taxes et les seuils de procédure formalisée.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Décret n° 2020-412 du 8 avril 2020 relatif au droit de dérogation reconnu au préfet : dévolution d'un droit de dérogation des préfets aux normes réglementaires.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041789766/

Le décret pérennise, suite à une expérimentation menée pendant près de 2 ans, la faculté donnée aux préfets de région et de département, en métropole et outre-mer, de déroger aux normes arrêtées par l'administration de l'Etat pour un motif d'intérêt général. A cet effet, il autorise le représentant de l'Etat dans la région ou le département à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certains domaines, afin de tenir compte, sous certaines conditions, des circonstances locales. Les domaines ont les suivants :
1° Subventions, concours financiers et dispositifs de soutien en faveur des acteurs économiques, des associations et des collectivités territoriales ;
2° Aménagement du territoire et politique de la ville ;
3° Environnement, agriculture et forêts ;
4° Construction, logement et urbanisme ;
5° Emploi et activité économique ;
La dérogation doit répondre aux conditions suivantes :
1° Être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales ;
2° Avoir pour effet d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques ;
3° Être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France ;
4° Ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.
La décision de déroger prend la forme d'un arrêté motivé, publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.
Le décret est entré en vigueur le lendemain du jour de sa publication.

Décret n° 2020-634 du 25 mai 2020 portant application de l'article L. 1116-1 du code général des collectivités territoriales relatif à la demande de prise de position formelle adressée au représentant de l'Etat
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041920697/

Publics concernés : collectivités territoriales ou groupements de collectivités territoriales et leurs établissements publics, services déconcentrés de l'Etat.
Objet : modalités de mise en œuvre des demandes de prise de position formelle adressées au représentant de l'Etat, préalablement à l'adoption d'un acte par les collectivités territoriales, leurs groupements, ainsi que leurs établissements publics. L'article L. 1116-1 du code général des collectivités territoriales permet aux collectivités, à leurs groupements ainsi qu'à leurs établissements publics d'adresser au préfet un projet d'acte assorti d'une demande de prise de position formelle sur une question de droit portant sur le projet d'acte et relative à la mise en œuvre d'une disposition

législative ou réglementaire régissant l'exercice de leurs compétences, ou bien les prérogatives dévolues à leur exécutif, s'agissant par exemple des pouvoirs de police. Le décret précise les modalités d'application de cette disposition législative. Il organise la formalisation des échanges entre l'autorité de saisine et le représentant de l'Etat compétent au titre du contrôle de légalité de l'acte concerné, en fixant les conditions de la saisine du représentant de l'Etat et de la réponse portée à la connaissance du demandeur, en précisant le contenu de la demande et la procédure relative à la transmission de pièces complémentaires, et en fixant un point de départ au délai de trois mois au terme duquel le silence gardé par le représentant de l'Etat vaut absence de prise de position formelle.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Arrêté du 30 juin 2020 fixant la liste des organismes ou services chargés d'une mission de service public pouvant mettre en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalité de répondre à une alerte sanitaire, dans les conditions définies à l'article 67 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071298/

ASSAINISSEMENT

LES MODIFICATIONS REGLEMENTAIRES MISES EN ŒUVRE DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE COVID 19 POUR LA GESTION DE L'AUTOSURVEILLANCE ET LA VALORISATION AGRICOLE DES BOUES

A/Gestion de l'autosurveillance

Les articles 1 et 8 D de l'Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (**https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041755644/2021-01-05/**) précisent que les délais imposés par l'administration à toute personne pour réaliser des contrôles et des travaux ou pour se conformer à des prescriptions de toute nature sont suspendus du 13 mars 2020 jusqu'à la fin de l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire (le 24 mai à cette date). L'autosurveillance a donc été suspendue à partir du 13 mars 2020.

L'article 1 Décret n° 2020-453 du 21 avril 2020 portant dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19 (**https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041812533**) a ensuite imposé la reprise des délais de réalisation des mesures d'autosurveillance prévues à l'article 17 de l'arrêté du 21 juillet 2015 et de transmission aux services de police de l'eau des données relatives aux installations de collecte et de traitement des eaux usées prévue par l'article 19 de cet arrêté.

Les mesures de pollution réalisées en entrée et en sortie de stations de traitement des eaux usées ainsi que la transmission des données prévue au précédent alinéa devaient reprendre selon les modalités habituelles. Toutefois, en cas d'impossibilité résultant des mesures prises pour limiter la propagation de l'épidémie de la Covid- 19, ces mesures pouvaient être réalisées selon les modalités suivantes :
Concernant les stations de traitement des eaux usées pour lesquelles au moins cinquante-deux mesures de pollution par an sont requises (≥ 30 000 EH) : Ces dernières pouvaient être remplacées par les mesures d'autocontrôle réalisées par l'exploitant de la station de traitement des eaux usées et transmises au préfet selon la fréquence définie à l'article 19 de l'arrêté précité ;
Concernant les autres stations de traitement des eaux usées (< 30 000 EH) : les mesures non réalisées pouvaient être reportées après la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire déclaré dans les conditions de l'article 4 de la loi du 23 mars 2020 (LOI n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19).
La loi n° 2020-856 du 9 juillet 2020 organisant la sortie de l'état d'urgence sanitaire et le Décret n° 2020-860 du 10 juillet 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans les territoires sortis de l'état d'urgence sanitaire et dans ceux où il a été prorogé ont mis fin à l'état d'urgence sanitaire le 10 juillet à minuit.

A partir du 11 juillet 2020, les modalités de l'arrêté du 21 juillet 2015 sont redevenues applicables et en particulier les obligations relatives à l'autosurveillance des stations d'épuration.

Pour cette année 2020, il est donc possible de synthétiser les évolutions réglementaires selon le tableau suivant.

<table>
<tr><th>Période</th><th>1/01 au 12/03</th><th>13/03 au 21/04</th><th>22/04 au 10/07</th><th>Depuis le 11/07</th></tr>
<tr><td>STEU ≥ 30 000 EH</td><td rowspan="2">Autosurveillance normale</td><td rowspan="2">Suspension de l'autosurveillance</td><td>Remplacement par mesures d'autocontrôle</td><td>Autosurveillance normale</td></tr>
<tr><td>STEU < 30 000 EH</td><td>Report des mesures</td><td>Autosurveillance normale + programmation des bilans prévus entre le 22/04 et le 10/07</td></tr>
</table>

B) Gestion de la valorisation agricole des boues – Arrêté du 30/04/2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19

L'avis de l'ANSES nº 2020-SA-0043 du 27 mars 2020 a interdit la valorisation agricole des boues non hygiénisées au sens de l'arrêté du 8/01/1998 en raison des risques éventuels liés à la propagation de la covid-19.
https://www.anses.fr/en/system/files/MFSC2020SA0043.pdf

Arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041845678/

Cet avis s'est matérialisé réglementairement par l'entrée en vigueur de l'arrêté du 30/04/2020 qui précise que seules peuvent être épandues :
a) Les boues extraites avant le début d'exposition à risques pour le covid-19 ;
b) Les boues extraites après le début d'exposition à risques pour le covid-19 et répondant aux critères d'hygiénisation prévus par l'article 16 de l'arrêté du 8 janvier 1998 (Salmonella < 8 NPP7/10 g matière sèche (MS) ; entérovirus < 3 NPPUC/10 g MS ; œufs d'helminthes pathogènes viables < 3/10 g MS) ;
c) Les boues extraites après le début d'exposition à risques pour le covid-19 et répondant aux critères d'hygiénisation prévus par la norme NFU 44-095 rendue d'application obligatoire par l'arrêté du 5 septembre 2003.
La date à prendre en compte pour le début d'exposition à risques pour le covid-19 a été définie, pour chaque département.

Cet arrêté précise également que les boues visées au point b) du paragraphe précédent doivent faire l'objet d'une surveillance complémentaire qui consiste en l'une ou plusieurs des mesures suivantes :
Un enregistrement du suivi des températures dans le cas de la digestion anaérobie thermophile et du séchage thermique ;
Un enregistrement journalier du pH dans le cas du chaulage ;
Un enregistrement du suivi des températures, de la durée de compostage et du nombre de retournements dans le cas du compostage ;
Un doublement, pour l'ensemble des traitements, de la fréquence des analyses microbiologiques prévues à l'article 16 de l'arrêté du 8 janvier 1998 et notamment celle de la surveillance des coliformes thermotolérants.

Pour les boues visées au point c) du paragraphe ci-dessus, chaque lot doit faire l'objet d'un enregistrement du suivi des températures, de la durée de compostage et du nombre de retournements.
En raison de l'état sanitaire, les dispositions de cet arrêté sont toujours en vigueur.

L'ACTUALITE REGLEMENTAIRE ASSAINISSEMENT HORS COVID 19

LOI n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041553759/

Cette loi porte sur d'innombrables thématiques mais ce qu'il faut en retenir concernant l'assainissement réside dans son article 86 :

« L'autorité administrative compétente détermine par voie réglementaire les conditions dans lesquelles les boues d'épuration peuvent être traitées par compostage seules ou conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues.
« L'autorité administrative compétente détermine par voie réglementaire les conditions dans lesquelles les digestats issus de la méthanisation de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des digestats. »

Cette loi a introduit une exception au principe d'interdiction de mélange des biodéchets (dont font partie les matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales) pour permettre le maintien de la filière compostage. Cette interdiction a été posé par le décret du 10 mars 2016 qui a introduit dans le bloc déchets *Art. D. 543-226-1. – Il est interdit de mélanger des biodéchets triés par leur producteur ou détenteur avec d'autres déchets n'ayant pas fait l'objet d'un même tri. »*

Ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et à la gestion des déchets
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042169391/

Cette ordonnance est importante pour la mise en œuvre de la loi AGEC. Concernant spécifiquement l'assainissement, l'ordonnance insère la définition du biodéchet dans l'article L 541-1-1 du code de l'environnement :
« Biodéchets : les déchets non dangereux biodégradables de jardin ou de parc, les déchets alimentaires ou de cuisine provenant des ménages, des bureaux, des restaurants, du commerce de gros, des cantines, des traiteurs ou des magasins de vente au détail, ainsi que les déchets comparables provenant des usines de transformation de denrées alimentaires ;
Elle précise également :
« Art. L. 541-21.-I.-Les déchets collectés séparément afin de faire l'objet d'une opération de préparation en vue de la réutilisation, de recyclage ou d'autres opérations de valorisation ne sont pas mélangés avec d'autres déchets ou matériaux ayant des propriétés différentes.
Le I de l'article L. 541-21-1 du code de l'environnement est ainsi modifié :
1° La première phrase du premier alinéa est remplacée par trois alinéas ainsi rédigés :
« Les personnes qui produisent ou détiennent des quantités importantes de déchets composés majoritairement de biodéchets sont tenues de mettre en place un tri à la source de ces biodéchets et :
«-soit une valorisation sur place ;
«-soit une collecte séparée des biodéchets pour en permettre la valorisation et, notamment, favoriser un usage au sol de qualité élevée. » ;
A compter du 1er janvier 2023, cette obligation s'applique aux personnes qui produisent ou détiennent plus de cinq tonnes de biodéchets par an.
Cette obligation s'applique également à tous les producteurs de biodéchets conditionnés dans des emballages, y compris si ces emballages sont non compostables. Leurs modalités de gestion et de valorisation sont précisées par décret.
Les biodéchets entrant dans un traitement aérobie ou anaérobie ne peuvent être considérés comme recyclés que lorsque ce traitement génère du compost, du digestat ou un autre résultat ayant une quantité similaire de contenu recyclé par rapport aux intrants, qui doit être utilisé comme produit, matière ou substance recyclés. A compter du 1er janvier 2027, les biodéchets entrant dans un traitement aérobie ou anaérobie ne sont considérés comme recyclés que si, conformément au présent article L. 541-21-1, ils ont été triés à la source.

Arrêté du 31 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 modifié relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042413404

Ce texte entraine soit des modifications de nature calendaire soit de nouvelles obligations. On peut les résumer à cinq thèmes principaux :

L'obligation pour les maitres d'ouvrage d'étendre la réalisation de l'Analyse des Risques de Défaillance (ARD) au système de collecte

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage de stations d'épuration de capacité nominale supérieure à 200 équivalents habitants (EH) de réaliser avant leur mise en service « une analyse des risques de défaillance (ARD), de leurs effets ainsi que des mesures prévues pour remédier aux pannes éventuelles » sur le périmètre de la station.
Cette étude vise à étudier la fiabilité d'une station d'épuration vis-à-vis du respect de ses objectifs de traitement épuratoire. Elle permet donc de repérer les équipements à risque pouvant impacter la qualité du rejet en cas de dysfonctionnement (et par conséquent la qualité du milieu et les usages à l'aval) et de proposer des mesures pertinentes pour maîtriser ces risques.
Pour toutes les stations d'épuration de capacité supérieure à 2 000 EH, les maîtres d'ouvrage devaient réaliser cette ARD au plus tard pour le 31/12/2017.
Désormais, l'ARD doit être étendue au périmètre du système de collecte. Elle reste de la responsabilité du maître d'ouvrage.
Cette nouvelle ARD étendue au système de collecte doit être transmise au service en charge du contrôle et à l'agence de l'eau ou l'office de l'eau selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

	CBPO du système d'assainissement ($kgDBO_5/j$)		
	< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥10 000 EH)
ARD du système d'assainissement	Réhabilitation ou renouvellement STEU	31/12/2023	31/12/2021

La réalisation du diagnostic périodique qui s'inscrit dans une démarche plus engageante de la part des collectivités

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage des agglomérations de moins de 10 000 équivalents-habitants, la réalisation d'un diagnostic périodique du système d'assainissement, avec une mise à jour suivant une fréquence n'excédant pas 10 ans. Pour les agglomérations de 10 000 équivalents-habitants et plus, le diagnostic périodique était remplacé par la mise en œuvre d'un diagnostic permanent.

Les principales modifications apportées par le nouveau texte concernent :
L'extension de la réalisation du diagnostic périodique aux systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale à 10 000 équivalents-habitants. Le diagnostic périodique constitue donc maintenant une obligation pour tous systèmes d'assainissement d'une capacité supérieure à 20 équivalents-habitants ;
La définition d'un échéancier pour la réalisation du diagnostic périodique. Pour les systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale de 10 000 équivalents-habitants, ce document devra être établi pour le 31/12/2021.

Le nouveau texte réglementaire modifie très peu le contenu et les objectifs de ce diagnostic périodique. Toutefois, on notera un changement et deux obligations supplémentaires respectivement :
Le critère pris en compte pour les échéances de mise en œuvre n'est plus la taille de l'agglomération mais celle du système d'assainissement ;
L'évaluation de la quantité de déchets solides illégalement ou accidentellement introduits dans le réseau de collecte et déversés au milieu naturel ;
L'identification des principaux secteurs concernés par des anomalies de raccordement au système de collecte.

Le diagnostic périodique et le programme d'actions chiffré et hiérarchisé en découlant, ainsi que les zonages prévus à l'article L. 2224-10 du code général des collectivités territoriales doivent être transmis aux Services de Police de l'Eau et à l'Agence de l'Eau.
Ces documents ont pris une importance plus grande car ils constituent dorénavant le schéma directeur d'assainissement du système d'assainissement, qui doit être mis à jour avec une fréquence minimale de 10 ans. Son élaboration reste de la responsabilité du maître d'ouvrage du système de collecte.
Le nouveau texte s'applique aux systèmes d'assainissement existants dûment autorisés ou déclarés, ou ceux pour lesquels le dossier de demande a été régulièrement déposé.

Le diagnostic périodique du système de collecte doit être transmis aux Services de l'Eau selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

		CBPO du système d'assainissement (kgDBO5/j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic périodique	Avant le 14/10/2020	A faire mais pas d'échéance définie		Non applicable
	Depuis le 14/10/2020	31/12/2025	31/12/2023	31/12/2021

La réalisation du diagnostic permanent est étendue aux systèmes d'assainissement de plus de 2 000 équivalents habitants

L'ancienne version de l'arrêté du 21 juillet 2015 imposait aux maîtres d'ouvrage des agglomérations de plus de 10 000 équivalents-habitants, la réalisation d'un diagnostic permanent du système d'assainissement. L'échéance était fixée au 31/12/2020. Les principales modifications apportées par le nouveau texte concernent :

L'extension de la réalisation du diagnostic permanent aux systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale à 2 000 équivalents-habitants. Il constitue donc une nouvelle obligation pour les systèmes d'assainissement compris entre 2 000 équivalents-habitants et 10 000 équivalents-habitants ;

Le report d'un an du délai de réalisation du diagnostic permanent pour les systèmes d'assainissement de capacité supérieure ou égale de 10 000 équivalents-habitants. Pour ces derniers, le document devra être établi au plus tard pour le 31/12/2021.

Le nouveau texte réglementaire ne modifie pas le contenu et les objectifs du diagnostic permanent qui doit toujours être transmis aux Services de Police de l'Eau et à l'Agence de l'Eau. L'élaboration du diagnostic permanent reste de la responsabilité du maître d'ouvrage du système d'assainissement. Il doit être transmis au plus tard selon l'échéancier du tableau ci-dessous.

		CBPO du système d'assainissement (kgDBO5/j)		
		< 120 (< 2 000 EH)	120 ≤ - < 600 (2 000 EH ≤ - < 10 000 EH)	≥ 600 (≥ 10 000 EH)
Diagnostic permanent	Avant le 14/10/2020			31/12/2020
	Depuis le 14/10/2020		31/12/2024	31/12/2021

La création d'un registre électronique « patrimonial » pour les systèmes d'assainissement de capacité nominale comprise entre avec 20 EH et 200 EH.

Ce registre électronique doit être établi pour les systèmes d'assainissement de capacité comprise entre 20 équivalents-habitants et 200 équivalents-habitants. Il est administré par les Services de la Police de l'Eau et le Ministère de la Transition Ecologique. Le contenu de ce registre est détaillé dans l'annexe 4 de l'arrêté du 31 juillet 2020.

Dès que ce registre sera mis en ligne par le Ministère de la Transition Ecologique, le maître d'ouvrage y accèdera selon les modalités disponibles auprès des Services de Police de l'Eau et devra le renseigner.

Pour les nouvelles stations de traitement des eaux usées, cet enregistrement sera réalisé dans un délai de deux mois après leur mise en service.

En cas de modification des informations lors de la vie des installations ou du service, les maîtres d'ouvrage devront mettre à jour le registre au plus tard un mois après que cette modification est effective

Il appartiendra au maître d'ouvrage de(s) la station(s) d'épuration et /ou du(des) réseau(x) de collecte de mettre à jour ce registre dès sa mise en service par le Ministère de la Transition Ecologique.

L'intégration dans l'arrêté du 21 juillet 2015 de modalités d'évaluation de la conformité de la collecte.

Ces modalités avaient été définies dans la Note technique du 07 septembre 2015 relative à la mise en œuvre de certaines dispositions de l'arrêté du 21 juillet 2015. Pour mémoire, le maître d'ouvrage doit choisir un des trois critères ci-dessous :
Les rejets par temps de pluie représentent moins de 5 % des volumes d'eaux usées produits dans la zone desservie, sur le mode unitaire ou mixte, par le système de collecte ;
Les rejets par temps de pluie représentent moins de 5 % des flux de pollution produits dans la zone desservie par le système de collecte concerné ;
Moins de 20 jours de déversement sont constatés au niveau de chaque déversoir d'orage soumis à autosurveillance réglementaire.

Arrêté du 15 septembre 2020 modifiant l'arrêté du 8 janvier 1998 fixant les prescriptions techniques applicables aux épandages de boues sur les sols agricoles pris en application du décret n° 97-1133 du 8 décembre 1997 relatif à l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042413484

Cet arrêté vise le maître d'ouvrage de l'installation de stockage et les producteurs de boues. Les modifications apportées visent les modalités de gestion des zones de stockage des boues :

Une interdiction de procéder à un dépôt temporaire en bout de champs en dehors des périodes d'épandage
Une gestion plus contraignante des dépôts temporaires sur les parcelles pendant les périodes d'épandage
Le dépôt temporaire de boues, sur les parcelles d'épandage et sans travaux d'aménagement, n'est autorisé qu'après réception des résultats d'analyses des boues.
Des précisions sur la conception et le dimensionnement des zones de stockage des boues
Des prescriptions particulières en cas d'apports de boues extérieures
Les ouvrages de stockage sont également conçus afin de permettre une répartition des boues en un ou plusieurs lots clairement identifiés et analysées.
En cas de regroupement ou de mélange de boues provenant de stations de traitement distinctes sur un même ouvrage de stockage, l'exploitant de l'ouvrage de stockage demande à chaque producteur de boues, avant d'admettre les boues de vérifier leur admissibilité.
En application du principe de non-dilution, tout lot de boues présentant une non-conformité analytique est refusé par l'exploitant.
Une traçabilité plus forte et plus contraignante dans le temps
Les informations relatives aux boues sont conservées pendant dix ans par l'exploitant et tenues à disposition du service de police de l'eau.
Quelques analyses supplémentaires sur la caractérisation agronomique des sols
2 paramètres supplémentaires (Capacité d'échange cationique (CEC) et Humidité résiduelle (%)) sont désormais exigés.
Les analyses des oligo-éléments sont réalisées dans le cadre de l'étude préalable d'épandage puis à une fréquence minimale de dix ans.
Le texte est entré en vigueur depuis le 14/10/2020.

Instruction du Gouvernement du 18 décembre 2020 relative à la collecte et au traitement des eaux urbaines résiduaires
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45098
Cette instruction vise à rappeler la nécessité de porter une attention particulière aux dispositions en vigueur concernant la conformité des systèmes d'assainissement et le respect des exigences européennes relative à la collecte et au traitement des eaux usées urbaines. Les niveaux d'investissements financiers demandés aux communes et leurs groupements et les risques financiers associés aux procédures contentieuses en cours ou à venir avec la Commission européenne nécessitent une forte implication des préfets afin d'accompagner les collectivités au bon niveau.

Rappel d'un principe d'abord : Le droit en vigueur confie ainsi au bloc communal la responsabilité première de la bonne mise en œuvre de ce service public essentiel délivré à la population.

Actions prioritaires : Les préfets sont tenus de prendre toutes les mesures adaptées pour inciter les collectivités à respecter, dans les plus brefs délais, le droit national et européen concernant la collecte

et le traitement des eaux usées urbaines ainsi que la surveillance de ces installations, quelle que soit leur taille. Le texte rappelle le panel des sanctions à la disposition des préfets.
Les actions seront prioritairement orientées vers les maîtres d'ouvrage concernés par une démarche contentieuse de la Commission européenne et qui doivent encore poursuivre ou engager des travaux pour se mettre en conformité.
Les services préfectoraux doivent également veiller à la mise aux normes des systèmes d'assainissement nouvellement non-conformes en mettant en œuvre les mêmes outils de police et de contrôle.

Transparence dans l'action : un état des lieux de la situation de l'assainissement dans votre département, des actions réalisées et restant à conduire sera présenté par les services préfectoraux aux collectivités, agences de l'eau, exploitants.

EAU POTABLE

LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique (art 118) : Droit de préemption *pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine »*.
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039681877/
Cet article crée dans le code de l'urbanisme un nouveau *« droit de préemption pour la préservation des ressources en eau destinées à la consommation humaine»* (art. L. 218-1 et suiv.). Ce nouveau droit de préemption porte sur « des surfaces agricoles » et doit porter sur « un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine ».
Il a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement. Toutes les préemptions devront donc strictement porter sur cet objet et ne pas s'étendre à d'autres motifs. L'arrêté précisera la zone préemptable.
L'initiative doit en revenir aux communes ou groupements de communes compétents pour contribuer à la préservation de la ressource en eau en application de l'article L. 2224-7 du CGCT. Ce droit de préemption est institué par « l'autorité administrative de l'État » par arrêté après avis *:*
Des communes, des EPCI compétents en matière de plan local d'urbanisme
Des chambres d'agriculture
Et des SAFER et d'établissement rural concernés par la délimitation des zones de préemption.
Les biens acquis devront cumulativement :
Être intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis.
Être « *utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole »* qui doit être compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau. Pas d'autre usage n'est possible.
La commune ou le groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource doit ouvrir, dès institution d'une zone de préemption, un registre sur lequel sont inscrites les acquisitions réalisées et mentionnée l'utilisation effective des biens acquis.
Ces biens pourront donner lieu à baux ruraux ou être concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition de les utiliser dans le respect d'un cahier des charges, qui prévoira les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et sera annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire. Des clauses environnementales pourront être intégrées dans les baux.
Ce droit de préemption ne prime pas sur les autres droits de préemption que prévoit déjà le code de l'urbanisme.
Les articles L. 218-8 à -11, nouveaux, du Code de l'urbanisme fixent les étapes de la procédure à respecter à l'égard du propriétaire.
Instruction du Gouvernement du 5 février 2020 relative à la protection des ressources en eau des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau destinée à la consommation humaine.
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=44931
Cette instruction vise à mobiliser les services de l'État et ses établissements publics pour l'accompagnement des territoires dans la protection des ressources des captages prioritaires utilisés pour la production d'eau potable contre les pollutions par les nitrates et les produits phytosanitaires. Suite aux Assises de l'eau, le Gouvernement souhaite actualiser le cadre d'intervention des services de l'Etat et des collectivités tout en laissant une subsidiarité suffisante aux territoires pour mettre en place des plans d'action adaptés et efficaces.

Décret n° 2020-296 du 23 mars 2020 relatif à la procédure d'enquête publique simplifiée applicable aux modifications mineures des périmètres de protection des captages d'eau destinée à la consommation humaine
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041751631/2021-01-05/
Ce texte est à retenir pour deux changements qu'ils instaurent (art R1321.13.2 et R1321.13.5 du Code de la santé publique).
Les servitudes afférentes aux périmètres de protection mentionnées à l'article L. 1321-2 sont annexées au plan local d'urbanisme dans les conditions définies à l'article L. 153-60 du code de l'urbanisme.

Une procédure très allégée est instaurée pour des modification mineures soit de périmètres de protection soit des servitudes afférentes. Il faut entendre par modification mineure :
1° La suppression de servitudes devenues sans objet, ou reconnues inutiles ou inapplicables par l'administration ;
2° Le retrait ou l'ajout d'une ou de plusieurs parcelles du périmètre de protection rapprochée ou du périmètre de protection éloignée, à la condition que la superficie concernée ne dépasse pas 10 % de la superficie totale initiale du périmètre de protection concerné ;
3° Le retrait d'une ou de plusieurs parcelles du périmètre de protection immédiate, à la condition que la superficie concernée ne dépasse pas 10 % de la superficie totale initiale du périmètre de protection immédiate.
Le texte détaille les étapes et les documents de la procédure.
Instruction du 29 avril 2020 modifiant l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au chlorure de vinyle monomère dans l'eau destinée à la consommation humaine
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2020/20-06/ste_20200006_0000_0030.pdf
Cette instruction modifie l'instruction no DGS/EA4/2012/366 du 18 octobre 2012 relative au repérage des canalisations en polychlorure de vinyle susceptibles de contenir du chlorure de vinyle monomère résiduel risquant de migrer vers l'eau destinée à la consommation humaine et à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement de la limite de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le chlorure de vinyle monomère en application des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique. Les modalités d'intervention des Agences régionales de santé et de mise en œuvre des mesures de gestion sont modifiées.

Arrêté du 25 juin 2020 relatif aux matériaux et produits métalliques destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042045659/
Publics concernés : les opérateurs économiques impliqués dans la mise sur le marché et l'emploi de matériaux et produits métalliques, notamment les producteurs, les importateurs et les distributeurs, les personnes responsables de la production, de la distribution et du conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine.
Objet : matériaux et produits métalliques pour la production, la distribution et le conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine. L'article 10 de la directive n° 98/83/CE relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine demande aux Etats-membres de prendre des dispositions afin de garantir que les matériaux entrant en contact avec l'eau ne présentent pas de risque pour la santé des consommateurs. Conformément à l'article R. 1321-48 du code de la santé publique, cet arrêté fixe les dispositions spécifiques pour les matériaux et produits métalliques entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine afin de garantir leur innocuité et établit la nature des preuves permettant d'attester du respect de ces dispositions.
Entrée en vigueur : le texte est entré en vigueur le 1er jour du 6eme mois suivant celui de sa publication.

Arrêté du 24 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 18 janvier 2018 relatif aux matériaux et objets étamés destinés aux installations de production, de distribution et de conditionnement qui entrent en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042205863/
Publics concernés : les opérateurs économiques impliqués dans la mise sur le marché et l'emploi de matériaux et objets étamés, notamment les producteurs, les importateurs et les distributeurs, les personnes responsables de la production, de la distribution et du conditionnement d'eau destinée à la consommation humaine.
Objet : l'article 10 de la directive n° 98/83/CE relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine demande aux Etats membres de prendre des dispositions afin de garantir que les produits entrant en contact avec l'eau ne présentent pas de risque pour la santé des consommateurs.

Conformément à l'article R. 1321-48 du code de la santé publique, le présent arrêté fixe les dispositions spécifiques pour les matériaux et objets étamés entrant en contact avec l'eau destinée à la consommation humaine afin de garantir leur innocuité et établit la nature des preuves permettant d'attester du respect de ces dispositions.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur dès sa publication.

LOI n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (art 29)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877?r=QuUM9hZxhF
Le code de la santé publique est ainsi modifié :
1° L'article L. 1313-1 est ainsi modifié :
a) Au onzième alinéa, le mot : « *également* » est supprimé ;
b) Après le même onzième alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :
« *Elle exerce des missions relatives à la délivrance, à la modification et au retrait de l'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux, défini à l'article L. 1321-5 du présent code, pour les eaux destinées à la consommation humaine, les eaux minérales naturelles, les eaux des baignades naturelles ainsi que les eaux des piscines et baignades artificielles, à l'exception de l'agrément pour les analyses de radioactivité qui relève de la compétence du ministre chargé de la santé. Elle autorise les produits et procédés de traitement de l'eau mentionnés à l'article L. 1332-8 permettant de satisfaire aux exigences de qualité des eaux des piscines et des baignades artificielles.*
« *Elle exerce, en application du paragraphe 2 de l'article 3 du règlement (CE) n° 1831/2003 du Parlement européen et du Conseil du 22 septembre 2003 relatif aux additifs destinés à l'alimentation des animaux, des missions relatives à la délivrance, à la modification et au retrait de l'autorisation préalable à l'utilisation, à des fins de recherche scientifique, en tant qu'additifs pour l'alimentation animale, de substances non autorisées par l'Union européenne autres que les antibiotiques, lorsque les essais sont conduits en condition d'élevage ou lorsque les animaux sur lesquels sont conduits les essais sont destinés à entrer dans la chaîne alimentaire.* » ;
Entrée ne vigueur entre 3 à 6 mois à compter de la publication de la loi.

Décret n° 2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042837900
Le décret est pris en application de l'article L. 2224-7 du code général des collectivités territoriales (*Tout service assurant tout ou partie de la production par captage ou pompage, de la protection du point de prélèvement, du traitement, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine est un service d'eau potable. Le service qui assure tout ou partie du prélèvement peut contribuer à la gestion et à la préservation de la ressource. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent alinéa.)*
Il s'agit donc de préciser la mise en œuvre de la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource en eau. Les actions de préservation sont à intégrer dans un plan d'action qui doit être décliné sur tout ou partie de l'aire d'alimentation de captage.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Mise en demeure du 30 octobre 2020 adressée à la France par les instances européennes pour non-respect de la directive 98/83/CRE Eau Potable
La Commission européenne a adressé ce 30 octobre une lettre de mise en demeure à la France pour lui demander de "mettre en œuvre la législation de l'UE relative à la qualité de l'eau potable", soit la directive 98/83/CE sur l'eau potable qui vise à protéger la santé contre les effets nocifs de la contamination des eaux destinées à la consommation humaine en garantissant leur sécurité et leur propreté. "*Depuis longtemps, l'eau potable distribuée à des dizaines de milliers de personnes en France contient des quantités excessives de nitrates, souligne la Commission. La France a donc manqué aux obligations qui lui incombent en vertu de la directive sur l'eau potable en ce qui concerne les niveaux de nitrates dans l'eau potable.*" La France dispose à présent d'un délai de deux mois pour répondre à la mise en demeure de Bruxelles. A défaut, la Commission pourrait décider de lui adresser un avis motivé.

Nouvelle directive « Eau potable » (publié au JOUE du 23-12-2020) (DIRECTIVE (UE) 2020/2184 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (refonte)
L_2020435FR.01000101.xml (europa.eu)

Le texte doit être transposé d'ici deux ans et prévoit :

L'amélioration de l'accès à l'eau pour tous : L'Etats membres sont encouragés à « améliorer ou préserver l'accès à l'eau pour tous », notamment les plus démunis (voir art. 16 en annexe). A cette fin ils devront expressément identifier les personnes vulnérables et prendre les mesures nécessaires.

L'actualisation de la liste des paramètres à suivre pour assurer la qualité de l'eau : l'annexe I prévoit ainsi de nouveaux paramètres, notamment les Chlorates, Chlorites, le Bisphénol A, les Composés perfluorés, les Légionelles etc. L'abaissement du seuil du plomb, actuellement de 10 µg/l passera à 5 µg/l dans 15 ans à compter de l'entrée en vigueur du texte. Le relèvement du seuil du Sélénium du Bore et de l'Antimoine.

Une meilleure information des consommateurs sur la qualité de l'eau potable (identité du fournisseur d'eau concerné, la zone et e nombre de personnes approvisionnées ainsi méthode utilisée pour la production d'eau, types de traitement ou de désinfection de l'eau appliqués ; manières de réduire leur consommation d'eau). Pour les services distribuant 10 000 m3/ j au + de 50 000 personnes, des informations annuelles sur: a) la performance globale du système de distribution d'eau en termes d'efficacité et de taux de fuite, b) la structure de propriété de l'approvisionnement en eau par le fournisseur d'eau; c) lorsque le recouvrement des coûts s'effectue au moyen d'un système tarifaire, des informations sur la structure du tarif par mètre cube d'eau.

Une surveillance de la ressource du captage jusqu'au robinet avec une approche fondée sur les risques et la révision du cadre applicable pour les matériaux entrant en contact avec l'eau potable avec des plans de gestion. Les États membres garantissent une répartition claire et appropriée des responsabilités entre les parties prenantes pour la réalisation des plans.

L'obligation d'évaluer le niveau des fuites d'eau sur le territoire national dans un délai de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la directive (2+3) et de communiquer ces résultats à la Commission. Cette évaluation doit être effectuée à l'aide de l'indice de fuites structurelles (IFS)2 ou d'une autre méthode appropriée.) Un seuil européen sera fixé, sur la base de l'IFS ou d'une autre méthode appropriée, par acte délégué de Commission d'ici 2028.

La création, à venir, d'une liste de vigilance établie par la Commission pour prendre en compte les paramètres de la perturbation endocrinienne (béta-estradiol, nonylphénol), les médicaments et les microplastiques.

La création, à venir, de nouvelles listes positives européennes, établies par l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), de substances autorisées pour la fabrication de matériaux en contact avec l'eau.

RE USE

Règlement européen du 25 mai 2020 REUT

Le règlement du 25 mai 2020 relatif aux exigences minimales applicables à la réutilisation de l'eau établit 4 qualités d'eaux réutilisées pour l'irrigation agricole. Le REUT, combiné à une irrigation agricole économe, a le plus fort impact sur les prélèvements à la source. Cette réglementation qui s'applique sur l'ensemble du territoire européen, s'inscrit dans la stratégie "de la fourche à la fourchette" : tous les consommateurs de l'Union Européenne bénéficieront de la même qualité de produits alimentaires via la qualité de leurs eaux d'irrigation, sans distorsion entre pays producteurs.
Entré en vigueur le 25 juin 2020, ce texte uniformise les exigences à des niveaux comparables à ceux fixés en Australie et en Californie. La France, l'Espagne, l'Italie, Malte, Chypre et la Grèce vont devoir "mettre à jour" leur législation, alors que les pays qui veulent s'y soustraire vont devoir examiner leurs pratiques agricoles pour vérifier qu'ils ne sont pas en infraction. Les modalités du nouveau règlement européen s'appliqueront à partir du 26 juin 2020.
*Pour mémoire, l*a réglementation française définit 4 qualités d'eau usée traitée A, B, C et D, selon des objectifs sanitaires, pour encadrer l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. La qualité d'eau requise dépend de l'usage, c'est à dire du type de culture, de sa transformation et du mode d'irrigation. Par

[2] Infrastructure Leakage Index (ILI) est un indicateur adimensionnel égal au rapport entre « pertes réelles annuelles » (CARL) et « pertes réelles annuelles incompressibles » (UARL). Cet index est totalement inconnu en France et son adoption implique un nouvel effort de pédagogie auprès des collectivités. D'autre part, il faudra veiller à que le mode de calcul choisi en France ne joue pas en notre défaveur.

exemple, les cultures maraîchères, fruitières et légumières consommées crues nécessitent une qualité A, la plus exigeante. En revanche, dans le cas d'une irrigation localisée de cultures transformées, sans contact entre la culture et l'eau (arrosage de vignes au goutte à goutte par ex.) une qualité C est suffisante.

NOTE du 6 octobre 2020 d'appui scientifique et technique de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail relative au projet de décret relatif à l'utilisation des eaux de pluie et à la mise en œuvre d'une expérimentation pour encadrer l'utilisation des eaux usées traitées
https://www.anses.fr/fr/system/files/EAUX2020SA0125.pdf
En France, la réutilisation des eaux usées traitées (EUT) est autorisée depuis 2010 pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts (arrêté du 2 août 2010 + arrêté modificatif du 25 juin 2014).
À l'échelle communautaire, le règlement UE 2020/741 définit les exigences applicables à partir du 26 juin 2023 uniquement pour le REUT pour l'irrigation agricole. Afin d'ouvrir davantage les champs d'application du REUT (lavage de voirie, de bennes,…), l'Anses avait été saisie le 18 septembre 2020 par la Direction générale de la santé (DGS), la Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature (DGALN) et la Direction générale de la prévention des risques (DGPR) pour une demande d'avis sur un projet de décret permettant cette ouverture.
L'ANSES a émis un avis défavorable à ce projet de décret bloquant ainsi de nouvelles applications.

OUTILS DE PLANIFICATION - PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

Décret n° 2020-1062 du 17 août 2020 relatif aux comités de bassin
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042241218/
Publics concernés : administrations de l'Etat et ses établissements publics, collectivités territoriales et leurs groupements, acteurs économiques et non économiques de l'eau et de la biodiversité.
Objet : modification des articles réglementaires du code de l'environnement relatifs aux comités de bassin métropolitains (hors Corse) pour tenir compte des évolutions apportées par la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages. le décret fait évoluer les articles D. 213-17, D. 213-19 et D. 213-20 du code de l'environnement relatifs aux comités de bassins afin de tenir compte des ajustements apportés par l'article 34 de la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages à la composition des comités de bassin de métropole (hors Corse).
Le décret introduit également la déconcentration des nominations des membres des comités de bassin au préfet coordonnateur de bassin. Il introduit des dispositions visant à favoriser le renouvellement des membres.
Il apporte enfin des précisions sur le fonctionnement des comités de bassin.
Entrée en vigueur : le 1er janvier 2021 sauf article 7, qui est entré en vigueur depuis aout.
Arrêté du 17 août 2020 abrogeant l'arrêté du 10 mai 2017 relatif à la représentation des collectivités territoriales et des usagers aux comités de bassin
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042241255/

Décret n° 2020-954 du 31 juillet 2020 relatif aux agences de l'eau
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042184820/
Publics concernés : administration, collectivités territoriales et leurs groupements, tous utilisateurs de l'eau.
Objet : composition et fonctionnement des conseils d'administration des agences de l'eau. Toutefois, des dispositions transitoires sont prévues pour les mandats en cours.
Le décret modifie la composition des conseils d'administration des agences de l'eau pour prendre en compte les évolutions apportées aux collèges des comités de bassin et aux modalités de désignation en leur sein des membres des conseils d'administration des agences de l'eau définies par la loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages. Il complète et précise les articles R. 213-33 et R. 213-35 du code de l'environnement concernant la nomination des membres des conseils d'administration des agences de l'eau. Le décret prolonge ou interrompt également les mandats actuels des membres des conseils d'administration jusqu'à fin 2020 afin d'en permettre le renouvellement.
Enfin, ce décret est l'occasion d'actualiser les textes concernant les comités de bassin par la prise en compte de la déconcentration des nominations de leurs membres et de l'abrogation du décret du 8 juin 2006 relatif à la création, à la composition et au fonctionnement de commissions administratives à caractère consultatif.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, à l'exception des articles 1er et 5 qui entrent en vigueur le 1er janvier 2021 .

AVIS du 2 mai 2020 du Haut Conseil de la santé publique relatif à la fréquentation des eaux de baignade et à l'utilisation d'eaux issues du milieu naturel dans le cadre de la crise Covid-19
https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=814
Baignades : Application stricte des mesures déjà existantes de surveillance de la qualité des eaux de baignade et renforcement des contrôles
Nettoyage et désinfection renforcés des installations (douches, …)
Utilisation des eaux non potables pour « le nettoyage des espaces publics, de véhicules, l'irrigation et l'arrosage des espaces verts urbains voire des bassins et fontaines ou cascades décoratives »
« Le fonctionnement des fontaines, cascades et bassins décoratifs de taille réduite qui ne peuvent qu'être alimentés par de l'eau non potable, sera interrompu et ils seront vidés de leur contenu pendant cette période.
S'il ne peut être réalisé avec de l'eau du réseau public, le nettoyage des espaces publics pour l'hygiène générale peut être maintenu avec l'eau habituellement utilisée mais en excluant l'usage de générateurs d'aérosols et en utilisant des arrosages au tuyau sans jet puissant permettant de limiter les pulvérisations de fines gouttes. La programmation et la réalisation nocturnes de ces lavages seront à privilégier.
Il convient également de vérifier que les stations de lavage des véhicules en libre-service sont toutes alimentées en eau du réseau public »

Note technique du 29 septembre 2020 relative aux objectifs nationaux de réduction des émissions, rejets et pertes de substances dangereuses dans les eaux de surface et à leur déclinaison dans les SDAGE 2022-2027.
https://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/documents/Bulletinofficiel-0031593/TREL2020297N.pdf
cette note abroge celle de 2015 : elle fixe par catégories de substances des objectifs de réduction

Décret n°2020-1762 du 30 décembre 2020 relatif à la contribution à la gestion et à la préservation de la ressource
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042837900
La loi « engagement et proximité » dispose que le service qui assure tout ou partie du prélèvement d'eau destinée à la production d'eau potable puisse contribuer à la gestion et la préservation de la ressource.
Le décret du 30 décembre met en œuvre ce mécanisme et prévoit que les services d'eau définissent un plan d'action pour identifier des mesures mises en place pour protéger une aire de captage.
Ce plan d'action permet de justifier la mobilisation de moyens pour le service et permet d'engager des partenariats en concertation avec les différents acteurs du territoire, notamment pour
« éviter, réduire ou supprimer les pollutions de toute nature ou à limiter leur transfert vers la ressource en eau ».
« 1° Sensibiliser, informer et mobiliser les acteurs du territoire pour préserver et restaurer la qualité de la ressource en eau et les accompagner dans la mise en œuvre d'actions contribuant à cet objectif ;
« 2° Réaliser toute étude nécessaire pour mettre en œuvre, compléter ou actualiser le plan d'action ;
« 3° Suivre la qualité de la ressource en eau ;
« 4° Soutenir et favoriser la transition agro-écologique ;
« 5° Assurer la maîtrise foncière pour la mise en œuvre d'actions destinées à protéger ou restaurer la ressource en eau ;
« 6° Mettre en place des aménagements limitant le transfert de pollutions vers la ressource en eau ;
« 7° Signer des conventions d'engagement avec les partenaires du plan ;
« 8° Suivre et évaluer l'efficacité de la démarche.
La mise en œuvre de ces mesures peut mener à la création d'une cellule d'animation et d'un comité de pilotage dédiés.

ICPE - IOTA -AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE
PERIODE COVID 19

Pour rappel des textes fondant l'état d'urgence sanitaire

1ere LOI n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=KY9SZZfQdcIRn_N8Kc1gxuN7Pce5JP_lubW2AuKlCjU=

2nde LOI n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire jusqu'au 10-07-2020 et complétant ses dispositions
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041865244/

3eme LOI n° 2020-856 du 9 juillet 2020 organisant la sortie de l'état d'urgence sanitaire (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042101318/
Cette loi ne proroge plus l'état d'urgence sanitaire mais, en cohérence avec l'art L 3131.13 du CSP introduit en mars 2020, rappelle que le 1er ministre peut « redéclarer l'état d'urgence sanitaire » sur tout ou partie du territoire. C'est ce qui a été fait par le décret d'octobre.

Décret n° 2020-1257 du 14 octobre 2020 déclarant l'état d'urgence sanitaire
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=J73mcZW2Cgy6sN6aIlnr9_00OY2r1ad3LaVVmnStGvQ=
« L'état d'urgence sanitaire est déclaré à compter du 17 octobre 2020 à 0 heure sur l'ensemble du territoire de la République »

4eme Loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042520662
Le recours à une loi s'imposait au-delà d'un mois d'état d'urgence sanitaire. L'état d'urgence sanitaire déclaré par le décret n° 2020-1257 du 14 octobre 2020 déclarant l'état d'urgence sanitaire est prorogé jusqu'au 16 février 2021 inclus.

Pour les autorisations en environnement

Ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041755644

Il convient de ne pas confondre la période de l'état d'urgence et la période intitulée comme « période juridiquement protégée » qui est la période visée par l'ordonnance pour les délais et autorisations.

Cette ordonnance a introduit des cas différents que l'on peut résumer ainsi :
- "suspension" d'un délai : le délai total (entre son départ et son terme) reste identique. Au terme de la période de suspension, le délai court de nouveau, pour la durée qui n'avait pas été réalisée avant la période de suspension. C'est comme un décompte de délais qui reprend.
Délai de procédure ou d'instruction dans certains cas ou délais de recours
"*les délais imposés par l'administration, conformément à la loi et au règlement, à toute personne pour réaliser des contrôles et des travaux ou pour se conformer à des prescriptions de toute nature*

- "prorogation" d'un délai : le délai est augmenté d'un nouveau délai fixé par la loi ou le règlement. Le terme du délai est donc reporté dans le temps jusqu'à l'expiration d'un délai de deux mois suivant la fin de la période juridiquement protégée (fin de l'état d'urgence sanitaire + 1 mois). Le but est de ne pas supprimer l'obligation de faire ou de procéder à telle démarche mais d'adapter le délai du fait de la situation.
Les mesures d'interdiction ou de suspension qui n'ont pas été prononcées à titre de sanction ;
Les autorisations, permis et agréments ; si une autorisation arrivait à terme entre le 12 mars et le 24 juin, elle est prorogée. Si une autorisation avait un terme avant le 12 mars, son terme n'est pas prorogé.

- « report » du terme ou de l'échéance : pour les actes, actions en justice, recours, formalités, inscriptions, déclarations, notifications ou publications prescrits par la loi ou le règlement, et qui devaient être réalisés entre le 12 mars et le 24 juin le délai légalement imparti pour agir court de nouveau à compter de la fin de cette période, dans la limite de deux mois (soit jusqu'au 24 aout).
Les délais d'instruction qui devaient commencer à courir après le 12 mars 2020 (et jusqu'au 24 juin 2020) ont été reportés

Décision n° 440418 du 16 novembre 2020 du Conseil d'Etat modifiant l'ordonnance 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période : L'article 13 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période (NOR : JUSX2008186R) est annulé en tant qu'il prévoit une dispense de consultations préalables obligatoires prévues par une disposition législative.
Décret n° 2020-383 du 1er avril 2020 portant dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000041776739/
Objet : reprise du cours des délais de réalisation des prescriptions.
Le décret procède, sur le fondement du premier alinéa de l'article 9 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020, et pour des motifs tenant à la sécurité, à la protection de la santé et de la salubrité publique et à la préservation de l'environnement, au dégel du cours des délais de réalisation des prescriptions qui, expirant au cours de la période fixée au I de l'article 1er de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 (état d'urgence sanitaire + un mois), ou dont le point de départ devait commencer à courir pendant cette période, s'est trouvé suspendu par l'effet de l'article 8 de cette ordonnance.

Le cours des délais a donc repris pour :
1° Les délais applicables aux mesures, contrôles, analyses et surveillances ayant pour objet la sécurité, la protection de la santé et de la salubrité publique et la préservation de l'environnement prescrits par :
Les arrêtés et décisions pris en application des arrêtés d'autorisation, enregistrement ou déclaration et des sanctions administratives de la réglementation ICPE, police des déchets,
Les actes pris au titre de la police des déchets

2° Les délais de réalisation des travaux, des prélèvements, des vidanges de plans d'eau, des actions d'entretien de cours d'eau, des dragages et des mesures d'évitement, de réduction et de compensation fixés dans :
Les autorisations environnementales relevant du 1° de l'art L. 181-1 du code de l'environnement (soit les IOTA autorisées);
les arrêtés de prescriptions spécifiques aux opérations soumises à déclaration pris en application de l'art R. 214-35 du code de l'environnement (soit les IOTA déclarées) ;
Les dérogations à l'interdiction de destruction d'espèces protégées et de leurs habitats prises en application de l'art L. 411-2 du code de l'environnement ;
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Pour certaines ICPE

Arrêté du 09 avril 2020 relatif « aux modalités particulières de suivi en service des équipements sous pression pour répondre à des situations résultant de L'ETAT D'URGENCE SANITAIRE »
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041798214/2021-01-21/
Cet arrêté a été publié dans le contexte COVID 19 en complément du décret du 01 avril 2020 portant « dérogation au principe de suspension des délais pendant la période d'urgence sanitaire liée à l'épidémie de covid-19 ».
Ce texte concerne un nombre très limité d'appareils à pression des sites soumis à un arrêté d'autorisation préfectorale ICPE. En synthèse, les appareils à pression soumis à des vérifications périodiques en application de l'arrêté du 20/11/2017 des sites soumis à un arrêté d'autorisation préfectorale ICPE bénéficient d'une possibilité de prolongation de la date de validé de l'échéance de contrôle périodique de 6 mois après la fin de la période de l'état d'urgence sanitaire et l'ordonnance du 25/03/2020, soit le 24 décembre 2020. Pour en bénéficier, il est nécessaire d'obtenir un avis d'un organisme habilité (cf l'article 3 de l'arrêté).

ACTUALITE REGLEMENTAIRE HORS COVID 19

Arrêté du 17 décembre 2019 relatif aux meilleures techniques disponibles (MTD) applicables à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation et de la directive IED
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042754356

Cet arrêté a été publié le 21/02/2020 et il concerne les meilleures techniques disponibles (MTD) applicables à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation et de la directive IED. Pour SUEZ Eau France, il s'agit des installations soumises à la rubrique 3532 « valorisation de déchets non dangereux» (si capacité > 100 T / jour en cas de digestion anaérobie). Cette rubrique est applicable aux installations déjà soumises à celle 2781.2 « Installation de méthanisation de déchets non dangereux ou de matière végétale brute, à l'exclusion des installations de méthanisation d'eaux usées ou de boues d'épuration urbaines lorsqu'elles sont méthanisées sur leur site de production».

Décret n° 2020-828 du 30 juin 2020 modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042070963/
Publics concernés : porteurs de projets, services de l'Etat.
Objet : modification de la nomenclature des IOTA soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement. Le décret modifie la nomenclature dite nomenclature « loi sur l'eau », dans un objectif de simplification des procédures applicables. Cette réforme clarifie les périmètres de plusieurs rubriques, aborde de façon plus globale les enjeux environnementaux des projets en regroupant des rubriques concernant une même thématique et modifie la procédure applicable à certains projets.
Elle porte sur les thématiques suivantes : assainissement, stockage de boues, rejets, plans d'eau et création d'une nouvelle rubrique relative à la restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques afin d'alléger la procédure pour les projets favorables à la protection des milieux (rubrique 3.3.5.0 uniquement soumise à déclaration).
Le décret désigne également l'autorité compétente pour définir la liste des agglomérations d'assainissement au sens de la directive relative au traitement des eaux urbaines résiduaires, et institue un registre dématérialisé pour les propriétaires des systèmes d'assainissement destinés à collecter et traiter une charge brute de pollution organique, au sens de l'article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales, inférieure ou égale à 12 kg et supérieure à 1,2 kg.
Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication à l'exception de l'article 5 qui entre en vigueur à compter du 1er janvier 2021. Il prévoit toutefois des dispositions transitoires pour les articles 3, 4 et 6 qui ne sont applicables qu'aux demandes d'autorisation et aux déclarations déposées à compter du 1er septembre 2020.

Décret n° 2020-829 du 30 juin 2020 relatif à la composition du dossier d'autorisation environnementale prévu à l'article L. 181-8 du code de l'environnement pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement et les installations d'assainissement non collectif
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071001/
Publics concernés : collectivités locales, exploitants de systèmes d'assainissement collectif exploitants d'installations d'assainissement non collectif, services de l'Etat.
Objet : modification de la composition du dossier d'autorisation environnementale prévue à l'article L. 181-8 du code de l'environnement pour les systèmes d'assainissement collectif des eaux usées de l'agglomération d'assainissement et les installations d'assainissement non collectif ainsi que pour l'épandage, et le stockage en vue d'épandage, de boues produites dans un ou plusieurs systèmes d'assainissement collectif des eaux usées et installations d'assainissement non collectif.
Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur au lendemain de sa publication, mais prévoit des dispositions transitoires permettant son application aux demandes d'autorisations déposées à compter du 1er septembre 2020 pour tenir compte de l'entrée en vigueur du décret modifiant la nomenclature et la procédure en matière de police de l'eau.
RUBRIQUE 3.3.5.0 : Arrêté du 30 juin 2020 définissant les travaux de restauration des fonctionnalités naturelles des milieux aquatiques relevant de la rubrique 3.3.5.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071198/
Un régime allégé est organisé pour cette nouvelle rubrique qui vise tout un tas de travaux de restauration des écosystèmes des cours d'eau et zones humides listés dans ce texte : arasement d'ouvrage, désendiguement, suppression d'étangs, revégétalisation des berges, restauration de zones naturelles d'expansion des crues, etc. Toutes une série d'opérations pour "simplifier la procédure applicable pour les travaux et infrastructures directement en lien avec l'exercice de la compétence gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations (Gemapi)".
RUBRIQUES 2.2.30/3.2.1.0/4.1.3.0. : Arrêté du 30 juin 2020 modifiant l'arrêté du 9 août 2006 relatif aux niveaux à prendre en compte lors d'une analyse de rejets dans les eaux de surface ou de sédiments

marins, estuariens ou extraits de cours d'eau ou canaux relevant respectivement des rubriques 2.2.3.0, 3.2.1.0 et 4.1.3.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042071183/
Cet arrêté modernise l'arrêté de 2006 existant en modifiant les seuils paramétriques à respecter, en particulier avec l'introduction pour certains paramètres de flux quotidiens, pour des rejets dans des eaux de surface. Les rejets des installations de production d'eau potable sont concernés par ces obligations.

Décret n° 2020-844 du 3 juillet 2020 relatif à l'autorité environnementale et à l'autorité chargée de l'examen au cas par cas
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042079384/
Publics concernés : tout public.
Objet : réforme de l'autorité environnementale et de l'autorité chargée de l'examen au cas par cas. Le texte prévoit une réforme de l'autorité environnementale et de l'autorité chargée de mener l'examen au cas par cas pour les projets relevant du champ de l'évaluation environnementale. En application du V bis de l'article L. 122-1 du code de l'environnement, dans sa rédaction issue de l'article 31 de la loi n° 2009-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, il distingue autorité chargée de l'examen au cas par cas et autorité environnementale. En application de ce même article, il prévoit un dispositif de prévention des conflits d'intérêts pour ces autorités. Il maintient la compétence du préfet de région pour mener, dans la plupart des cas, l'examen au cas par cas des projets locaux et confie à la mission régionale d'autorité environnementale du Conseil général de l'environnement et du développement durable (MRAE) la compétence d'autorité environnementale pour ces mêmes projets. En conséquence de ces évolutions, il modifie différents articles du code de l'environnement, du code de l'urbanisme et du décret n° 2015-1229 du 2 octobre 2015 relatif au conseil général de l'environnement et du développement durable.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Arrêté du 24 septembre 2020 modifiant l'arrêté ministérielle du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042364845
Publics concernés : exploitants d'ICPE stockant des liquides inflammables.
Objet : modification de l'arrêté ministériel du 4 octobre 2010 relatif à la prévention des risques accidentels au sein des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er janvier 2021.
Notice : le présent arrêté a pour objectifs de tirer le retour d'expérience de l'incendie de Lubrizol en renforçant les prescriptions relatives à l'état des matières stockées.

Instruction du gouvernement du 15 décembre 2020 relative aux actions nationales de l'inspection des installations classées pour l'année 2021
https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45094
La présente instruction définit les actions prioritaires pour l'année 2021 conformément aux orientations stratégiques pluriannuelles de l'inspection des installations classées pour l'environnement pour la période 2019-2022. 2 thématiques nous concernent plus particulièrement :
Risque de pollutions accidentelles liées aux méthaniseurs (p. 9) :
« Le retour d'expérience des inspections menées au cours de l'année précédente, et les accidents recensés ces dernières années, montrent que les exploitants des installations de méthanisation n'assurent pas systématiquement une gestion cohérente des effluents et des dispositifs de rétention permettant de faire face aux situations de déversement accidentel concomitant aux évènements pluvieux à forte intensité. La gestion des stockages de biogaz doit également faire l'objet d'une attention particulière, pour éviter que les quantités produites en excès soient relâchées sans valorisation ou destruction préalable, avec les risques explosifs et impacts environnementaux inhérents à ce type de pratique. Les inspections menées auront donc pour objectif de s'assurer que les dispositions requises par la réglementation technique sont effectivement appliquées, y compris celle relative aux appareils à pression lorsque cela est pertinent.
Un nombre de visites au moins égal à trois fois le nombre de départements de la région est attendu par région, en veillant à la représentativité des installations visitées en termes de taille. »
Contrôle périodique des installations soumises à déclaration (p. 12)
« Pour les installations soumises à déclaration connues de l'inspection et qui doivent faire procéder à un contrôle périodique par un organisme agréé, deux situations particulières peuvent se présenter :

- non-présence de l'installation sur les listes des contrôles périodiques réalisés, pendant plus de 5 ans ;
- l'organisme agréé a informé le Préfet de l'existence de non-conformités majeures.

Concernant le premier point, vous réaliserez un sondage préalable en vérifiant la situation administrative d'au moins dix installations par département de la région.
Vous réaliserez ensuite par sondage des inspections visant à vérifier sur place la conformité de sites relevant des deux situations.
L'objectif fixé est une volumétrie globale de trois inspections par département de la région. »

LOI n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (1) et ICPE
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042619877
Cette loi a pour objet d'alléger les procédures administratives et de sécuriser la réglementation applicable aux porteurs de projets en matière environnementale pour permettre le développement de l'activité industrielle.
Elle modifie le régime de la remise en état en matière d'ICPE (art 57 et 58).
L'exploitant doit notifier au préfet la date de l'arrêt définitif au moins 3 mois avant cet arrêt, (art R.512-46-25 du code de l'environnement) pour les installations soumises à enregistrement ou à autorisation et 6 mois pour les autorisations à durée limitée (art R.512-39-1 du code de l'environnement). Pour les ICPE soumises à déclaration, le délai est d'au moins 1 mois avant cet arrêt (article R.512-66-1 du code de l'environnement).
La notification doit indiquer les mesures prises ou prévues pour assurer, dès l'arrêt de l'exploitation, la mise en sécurité du site et ces mesures comportent, notamment :
1° L'évacuation ou l'élimination des produits dangereux et la gestion des déchets présents sur le site ;
2° Des interdictions ou limitations d'accès au site ;
3° La suppression des risques d'incendie et d'explosion ;
4° La surveillance des effets de l'installation sur son environnement.
L'exploitant d'une installation doit réhabiliter le site pour rendre compatible les sols avec un usage futur conformément au code de l'environnement ou permettre un usage comparable à celui de la dernière période d'exploitation de l'installation mise à l'arrêt. Le site de l'installation doit être dans un état tel qu'il ne puisse porter atteinte aux intérêts mentionnés à l'article L. 511-1 du code de l'environnement et en fonction du type d'installations :
Usage futur du site pour les ICPE soumis à autorisation déterminé selon les art. R. 512-39-1 et suiv.
Usage futur du site pour les ICPE soumis à enregistrement déterminé selon les art. R512-46-25 et suiv.
Usage futur du site comparable à celui de la dernière période d'exploitation de l'installation pour les installations soumises à déclaration (art R512-66-1 du code de l'environnement).
Les réhabilitations de sites ICPE, notamment sous le régime de l'autorisation et de l'enregistrement, peuvent impliquer la validation du projet et de l'usage futur par le préfet. À tout moment et même après la remise en état du site, le préfet peut imposer à l'exploitant, les prescriptions nécessaires à la protection des intérêts mentionnés à l'article L. 511-1.
En cas de modification ultérieure de l'usage du site, l'exploitant ne peut se voir imposer de mesures complémentaires induites par ce nouvel usage sauf s'il est lui-même à l'initiative de ce changement d'usage.
Le code de l'environnement prévoit la possibilité pour l'exploitant qui cesse l'exploitation d'avoir recours à un «*tiers demandeur*» qui souhaiterait changer l'usage actuel du site, de se substituer à l'exploitant, pour réaliser les travaux de réhabilitation en fonction de l'usage que ce tiers envisage pour le terrain concerné (cf art L. 512-21 du code de l'environnement depuis la loi ALUR).
La loi ASAP est venue modifier le régime de la remise en état applicable aux ICPE en consacrant à l'article 57 le recours à des entreprises certifiées pour attester d'une remise en état effective du site pollué, et en élargissant la possibilité de transférer l'obligation de remise en état à un tiers.
La loi ASAP a également modifié l'article L. 512-6-1 du code de l'environnement en imposant aux installations mises à l'arrêt et soumises à autorisation de ne pas porter atteinte aux intérêts mentionnés à l'article L. 211-1 du même code, et elle a ajouté à l'article L. 514-8 du code de l'environnement, les dépenses que l'Etat a engagées ou fait engager dans le cadre de la gestion ou du suivi des impacts et conséquences d'une situation accidentelle.
Enfin, cette loi donne la possibilité (art 58) au préfet de fixer un délai contraignant pour les opérations de réhabilitation et de remise en état des sites ayant accueilli des ICPE.

DECHETS
Ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et à la gestion des déchets

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042169391/
Cette ordonnance est importante pour la mise en œuvre de la loi AGEC n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. Parmi les dispositions à retenir :
L'article 3 inscrit dans le code de l'environnement la définition de différentes notions et catégories de déchets, au sens de l'article 3 de la directive-cadre sur les déchets modifiée par la directive (UE) 2018/851.
L'article 4 rappelle que la responsabilité des producteurs et détenteurs de déchets implique non seulement le respect du principe de la hiérarchie des modes de traitement, mais également de l'ensemble des objectifs prévus au II de l'article L. 541-1 du code de l'environnement et en particulier du principe de proximité.

Décret 2020-1455 du 27 novembre 2020 relatif aux dispositions générales relatives à la responsabilité élargie des producteurs (REP)
https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000042579128/

Décret n° 2020-1573 du 11 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation et de simplification dans le domaine de la prévention et de la gestion des déchets
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042659707

Publics concernés : tous
Objet : prévention et gestion des déchets. Le décret modifie les dispositions réglementaires relatives à la prévention et la gestion des déchets pour transposer, dans les parties réglementaires du code de l'environnement et du code général des collectivités territoriales sur la planification des déchets, les dispositions de la directive européenne 2018/851 du 30 mai 2018 modifiant la directive 2008/98/CE relative aux déchets.
Il met en place les exigences de contrôle des déchets contaminés en polluants organiques persistants, en application du règlement (UE) 2019/1021 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 concernant les polluants organiques persistants.
Il explicite que les associations sont concernées par l'encadrement de l'activité de collecte ou de transport de déchets. Il met en cohérence le code général des collectivités territoriales avec les évolutions du code de l'environnement prises en application de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. Il modifie enfin les sanctions relatives aux dépôts sauvages prévues par le code pénal, et certaines sanctions pénales liées à la gestion des déchets, et modifie en conséquence le code de procédure pénale.
Enfin, il prévoit les modalités d'application des nouvelles dispositions législatives issues de la loi anti-gaspillage concernant le tri et la valorisation des biodéchets.
Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication, à l'exception des 1° à 9° du I de l'article 2 et de l'article 3 qui entrent en vigueur selon les modalités prévues au III de l'article 10 de l'ordonnance n° 2020-920 du 29 juillet 2020 relative à la prévention et la gestion des déchets.
A retenir par ex comme sanction :
« Art. R. 741-76-1.-Le fait de déposer, d'abandonner, de jeter ou de déverser, en un lieu public ou privé, à l'exception des emplacements, conteneurs, poubelles ou bennes adaptés aux déchets désignés à cet effet pour ce type de déchets par l'autorité administrative compétente, des ordures, déchets, déjections, matériaux, liquides insalubres ou tout autre objet de quelque nature qu'il soit est sanctionné dans les conditions prévues au titre III du livre VI de la partie réglementaire du code pénal. »

ENERGIE VERTE
Arrêté du 5 février 2020 pris en application de l'article L. 111-18-1 du code de l'urbanisme
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000041661290&dateTexte=&categorieLien=id
Public concerné : concepteur d'installation de panneau photovoltaïques en toiture de certaines installations classées.
Objet : cet arrêté modifie les prescriptions techniques d'installation de panneau photovoltaïque en toiture de bâtiment d'installations classées relevant des rubriques 1312, 1416, 1436, 2160, 2260-1 2311, 2410, 2565, 27XX (sauf les rubriques 2715, 2720, 2750, 2751 et 2752), 3260, 3460, ainsi que les rubriques 35XX et 4XXX de la nomenclature.

Arrêté du 11 mai 2020 modifiant l'arrêté du 3 septembre 2019 fixant les conditions d'achat et du complément de rémunération pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal du

biogaz issu d'installations de stockage de déchets non dangereux implantées sur le territoire métropolitain continental
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=E01EF8384E3E0295C8FFACD3C49CAC61.tplgfr23s_3?cidTexte=JORFTEXT000041904574&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000041904435
Public concerné : producteurs d'électricité à partir d'installation de cogénération biogaz implantée en France métropolitaine, et disposant de contrat d'obligation d'achat de l'électricité.
Objet : cet arrêté modifie les article 4, 6 et 10, les annexes III et VII de l'arrêté du 3 septembre 2019 fixant les conditions d'achat et du complément de rémunération pour l'électricité produite par les installations utilisant à titre principal du biogaz issu d'installations de stockage de déchets non dangereux implantées sur le territoire métropolitain continental

Arrêté du 30 juin 2020 relatif aux conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 100 kilowatts
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=1EB00BBB90870909F5A5AE94DE0F96CD.tplgfr34s_2?cidTexte=JORFTEXT000042066577&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000042066438
Public concerné : producteurs d'électricité à partir d'installation photovoltaïque de puissance comprise entre 9 et 100 kWc implanté sur des bâtiments en France métropolitaine, Corse, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à Mayotte et à La Réunion, disposant d'un contrat d'obligation d'achat ;
Objet : cet arrêté fixe les coefficients de la formule de prix rémunérant l'électricité photovoltaïque injecté sur le réseau public dans le cadre d'un contrat d'obligation d'achat.

Décret n° 2020-1428 du 23 novembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042552301
Public concerné : les producteurs de biométhane, les fournisseurs de gaz naturel.
Objet : l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel. Le décret précise les conditions de signature et de modification d'un contrat d'achat de biométhane, pour des installations d'une capacité maximale de production inférieure ou égale à 300 Nm3/h.

Arrêté du 23 novembre 2020 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042552351
Public concerné : les producteurs de biométhane, par méthanisation en digesteurs neufs de produits ou déchets non dangereux (y compris des matières résultant du traitement des eaux usées urbaines ou industrielles), ou par installations de stockage de déchets non dangereux à partir de déchets ménagers et assimilés.
Objet : cet arrêté fixe les conditions de l'obligation d'achat à un tarif réglementé du biométhane injecté dans un réseau de gaz naturel, par des installations présentant une capacité maximale de production inférieure ou égale à 300 Nm3/h et situées en métropole continentale. Il abroge le précédent arrêté du 23 novembre 2011 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel.

URBANISME

Ordonnance n° 2020-744 du 17 juin 2020 relative à la modernisation des schémas de cohérence territoriale
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042007729?r=bk4iZrN1Xk
Ordonnance n° 2020-745 du 17 juin 2020 relative à la rationalisation de la hiérarchie des normes applicable aux documents d'urbanisme
https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorftext000042007747/
La 1ere ordonnance adapte l'objet, le périmètre et le contenu du Scot afin de tirer les conséquences de la création du schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (Sraddet) et du transfert de la compétence en matière de plan local d'urbanisme (PLU) aux établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, avance son rapport de présentation.
L'objectif de l'ordonnance est d'en faire "un exercice moins formel, plus politique, et de faciliter la mise en œuvre du projet territorial ainsi que le passage à l'action", souligne le rapport.

Désormais, seules les intercommunalités ont l'initiative de l'élaboration d'un Scot, l'ordonnance supprimant la possibilité qu'avaient les communes de le faire. La collectivité en charge du Scot pourra désormais associer à son élaboration ou à sa mise en œuvre les représentants de tout organisme public ou privé dont la participation sera jugée opportune comme, par exemple, les associations d'usagers ou celles de défense de l'environnement.

L'article 3 de l'ordonnance prévoit la suppression du rapport de présentation et renvoie en annexe ses principales composantes (diagnostic, évaluation environnementale, justification des choix, analyse de la consommation d'espaces naturels, agricoles et forestiers et justification des objectifs chiffrés de limitation de cette consommation). La justification de l'articulation avec les documents de rang supérieur est supprimée.
Le projet d'aménagement stratégique remplace le projet d'aménagement et de développement durables (PADD) et devient la première pièce du schéma. Le document d'orientation et d'objectifs est simplifié

La 2nde ordonnance introduit de nouvelles règles en matière de mise en compatibilité des documents d'urbanisme. Il s'agit ainsi de limiter et simplifier les obligations qui imposent aux documents d'urbanisme transversaux (Scot, PLU, documents en tenant lieu et cartes communales), d'être compatibles ou de prendre en compte, lors de leur élaboration, des enjeux et dispositions prévues par d'autres documents programmatiques relatifs à des politiques sectorielles telles que les risques, les continuités écologiques, l'air, les déplacements…,
Le rôle du Scot comme document intégrateur de toutes les politiques ayant un rôle en urbanisme est réaffirmé. Désormais, si un territoire est couvert par un Scot, c'est le Scot qui doit être compatible avec les documents sectoriels. Lors de son élaboration, le PLU devra uniquement examiner sa compatibilité avec le Scot et non plus avec les autres documents. De plus, 4 documents ne sont désormais plus opposables aux Scot, plans locaux d'urbanisme intercommunaux (PLUi) et cartes communales.

En outre, les liens juridiques entre les documents sectoriels et les documents d'urbanisme sont uniformisés. La prise en compte est remplacée par la compatibilité.
Tous les 3 ans, les collectivités vérifieront si de nouveaux documents sectoriels sont entrés en vigueur et adapteront en une seule fois leur document d'urbanisme pour les prendre en compte par modification simplifiée. Le temps de la mise en compatibilité, le document d'urbanisme ne sera exposé à aucun contentieux qui résulterait de sa non mise en compatibilité.
Enfin, la note d'enjeux est introduite et par cette note, le représentant de l'État dans le département transmet aux auteurs des Scot et des PLUi, indépendamment de son porter à connaissance, un exposé faisant état des enjeux qu'il identifie sur leur territoire et que le document d'urbanisme est appelé à traduire.

SECURITE DES INTERVENTIONS

Arrêté du 17 juillet 2020 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2020

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042184888/

Publics concernés : les exploitants des réseaux aériens, enterrés ou subaquatiques de toutes catégories (notamment les réseaux électriques, de gaz, de communications électroniques, d'eau potable, d'assainissement, de matières dangereuses, de chaleur, ferroviaires ou guidés), ainsi que les prestataires de service auxquels les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux peuvent avoir recours pour l'élaboration et le suivi des déclarations obligatoires préalables aux travaux menés à proximité de ces réseaux.
Objet : fixation pour l'année 2020 du barème hors taxes des redevances instituées par l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour financer le téléservice www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers. L'arrêté précise, pour l'année 2020, les valeurs des termes I1, A, B, D et E utilisés dans les assiettes de calcul hors taxes des redevances mentionnées aux articles R. 554-10 et R. 554-15 du code de l'environnement.
Entrée en vigueur : l'arrêté entre en vigueur le lendemain du jour de sa publication au Journal officiel.

Norme NF X 46-102 – Repérage avant travaux des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers

Le repérage de l'amiante avant certaines opérations, a fait l'objet d'un vaste chantier réglementaire et normatif engagé en 2016 par la Direction Générale du Travail. Dans ce contexte un groupe de travail a

donné lieu à la construction de la norme NF X 46-102 qui est entrée en vigueur depuis le 14 novembre 2020 :

· Dans les immeubles autres que bâtis :

La norme NF X 46-102 : novembre 2020 - Repérage des matériaux et produits contenant de l'amiante dans les ouvrages de génie civil, infrastructures de transport et réseaux divers

La Direction Générale du Travail rappelle que conformément aux dispositions de l'article 2 du décret n° 2017-899 du 9 mai 2017, tant que l'arrêté d'application du domaine d'activité n'est pas entré en vigueur, l'obligation de repérage avant travaux de l'amiante demeure exigée sur la base des principes généraux de prévention (article R. 4412-97 du code du travail dans sa version issue du décret du 4 mai 2012), la norme constituant la règle de l'art en matière de méthodologie de repérage pour le domaine considéré.

Arrêté du 28 janvier 2020 modifiant l'arrêté du 15 mai 2006 relatif aux conditions de délimitation et de signalisation des zones surveillées et contrôlées et des zones spécialement réglementées ou interdites compte tenu de l'exposition aux rayonnements ionisants, ainsi qu'aux règles d'hygiène, de sécurité et d'entretien qui y sont imposées

https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=U8mzkvxhebVc2kbModG_vqnYP7vb2AgJcqAsNrHUrsw=

Cet arrêté se décompose en deux grands chapitres :

- Délimitation et signalisation des zones contrôlées et surveillées y compris les zones d'opération pour les appareils mobiles ou portables
- Aménagement des locaux de travail dans le cas d'emploi de sources non scellées

Date d'application 1er mars 2020

AUTRES THEMATIQUES

Décret n° 2020-797 du 29 juin 2020 relatif à la mise à la disposition du public des décisions des juridictions judiciaires et administratives

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042055251/

Publics concernés : juridictions judiciaires et administratives, auxiliaires de justice et justiciables.

Objet : mise à la disposition du public des décisions de justice rendues par les juridictions judiciaires et administratives. Le décret applique l'article 33 de la loi n° 2019-2022 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice lequel modifie le régime de mise à disposition du public des décisions de justice des juridictions administratives et judiciaires posé par les articles 20 et 21 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Cette mise à disposition s'inscrit dans le cadre de publicité des décisions de justice posée par le code de justice administrative, le code de procédure pénale et le code de procédure civile. Il est également prévu des mesures d'occultation des éléments d'identification des personnes physiques, parties ou tiers ou bien encore magistrats ou membres de greffe, en cas d'atteinte à leur vie privée ou leur sécurité. Le décret définit les conditions de mise à la disposition du public des décisions de justice. Il précise le champ des décisions concernées et les mentions à occulter au sein des décisions. Il établit le calendrier de mise à disposition des décisions pour chacun des trois niveaux d'instance.

Entrée en vigueur : le décret entre en vigueur le lendemain de sa publication.

RÈGLEMENT (UE) 2020/852 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32020R0852&from=FR

LOI n° 2020-1672 du 24 décembre 2020 relative au Parquet européen, à la justice environnementale et à la justice pénale spécialisée (1)

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042737977

La loi du 24 décembre 2020 comporte deux innovations majeures en matière de justice pénale environnementale pour renforcer la réponse pénale apportée aux délits environnementaux. En effet, le contentieux de l'environnement ne constitue qu'une très faible part de l'activité des juridictions pénales, la réponse pénale aux infractions environnementales est constituée à 75 % de mesures alternatives aux poursuites, principalement des rappels à la loi ou des classements sans suite. En outre il s'agit d'un contentieux complexe nécessitant des compétences spécifiques.

La loi crée ainsi des pôles régionaux spécialisés en matière d'atteintes à l'environnement. Dans le ressort de chaque cour d'appel, un tribunal judiciaire sera désigné par décret pour traiter des enquêtes, poursuites, instructions et jugements des délits environnementaux, ainsi que des contentieux civils

portant sur les actions relatives au préjudice écologique et aux actions en responsabilité civile. La liste des tribunaux judiciaires concernés sera établie ultérieurement par décret
Le texte permet en outre au procureur de la République de proposer, tant que l'action publique n'a pas été mise en mouvement, à une personne morale mise en cause pour un ou plusieurs délits prévus par le Code de l'environnement, de conclure une convention judiciaire d'intérêt public imposant une ou plusieurs des obligations suivantes :
« 1° Verser une amende d'intérêt public au Trésor public fixé de manière proportionnée, le cas échéant au regard des avantages tirés des manquements constatés, dans la limite de 30 % du chiffre d'affaires moyen annuel calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date du constat de ces manquements;
« 2° Régulariser sa situation au regard de la loi ou des règlements dans le cadre d'un programme de mise en conformité d'une durée maximale de trois ans, sous le contrôle des services compétents du ministère chargé de l'environnement;
« 3° Assurer, dans un délai maximal de 3 ans et sous le contrôle des mêmes services, la réparation du préjudice écologique résultant des infractions commises.
« Les frais occasionnés par le recours par les services compétents du ministère chargé de l'environnement à des experts ou à des personnes ou autorités qualifiées pour les assister dans la réalisation d'expertises techniques nécessaires à leur mission de contrôle sont supportés par la personne morale mise en cause, dans la limite d'un plafond fixé par la convention.
« Lorsque la victime est identifiée, sauf si la personne morale mise en cause justifie de la réparation de son préjudice, la convention prévoit également le montant et les modalités de la réparation des dommages causés par l'infraction dans un délai qui ne peut être supérieur à un an.
L'ordonnance de validation, le montant de l'amende d'intérêt public et la convention sont publiés sur les sites internet du ministère de la justice, du ministère chargé de l'environnement et de la commune sur le territoire de laquelle l'infraction a été commise ou, à défaut, de l'établissement public de coopération intercommunale auquel la commune appartient. »
Comparée à l'aléa et à la longueur de certaines procédures judiciaires, la CJIP offre une certaine prévisibilité et l'avantage pour les entités concernées d'adopter une démarche de coopération avec les autorités judiciaires.

DROIT FISCAL

Loi de finances pour 2021
Article 8 - LOI n° 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021 (1) - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

(Art 8) A compter des impositions dues au titre de 2021 :
Le taux d'imposition de CVAE est réduit de 50% pour toutes les entreprises assujetties ;
Le taux de plafonnement de CET est abaissé de 3% à 2% de la valeur ajoutée fiscale des entreprises.

(Art 120) Les collectivités bénéficiaires de CFE peuvent exonérer pendant 3 ans les créations et extensions d'établissements intervenant à compter du 1er janvier 2021 sur leur territoire.

(Art 29) A compter des impositions dues au titre de 2021, la valeur locative des établissements industriels évalués en méthode comptable, servant de base au calcul de CFE et taxe foncière sur les propriétés bâties, est réduite de moitié.
Les bâtiments et terrains qualifiés d'industriels sont évalués en méthode comptable lorsqu'ils figurent à l'actif du bilan de leur propriétaire ou de leur exploitant et que celui-ci est soumis à l'impôt sur les bénéfices selon un régime réel ou à l'actif du bilan d'une entreprise qui a pour activité principale la location de ces biens.
En pratique, les biens industriels financés par les collectivités ne sont pas évalués en méthode comptable et ne sont donc pas concernés par la réforme.

Article 39 loi de finances pour 2020
LOI n° 2019-1479 du 28 décembre 2019 de finances pour 2020 (1) - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

Les taux normaux d'IS applicables en 2021 sont les suivants :

Chiffre d'affaire	Taux IS hors contribution sociale de 3,3%*	Taux IS avec contribution sociale de 3,3%

CA≤250M€	26,5%	27,37%
CA>250M€	27,5%	28,41%

La contribution sociale est due sur l'IS après abattement de 763 K€.

7.2 Attestations d'assurance

ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée 8 St. Stephen's Green, D02 VK30, Dublin 2, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société:

SUEZ EAU France
Tour CB21 – 16 Place de l'Iris
F-92040 Paris La Défense Cedex

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **FR00018805LI et** numéro **FR00018806LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE – Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92040 Paris La Défense 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.

Il est précisé que les délégants, concédants (dans le cadre des délégations de services publics et des régies intéressées) ont la qualité d'assuré additionnel pour les dommages imputables à Suez Eau France et dans la limite des obligations contractuelles passées entre eux.

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

Responsabilité Civile Exploitation :
Tous dommages Corporels, matériels et immatériels confondus ..... **5.000.000 Euros par sinistre**

Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:
Tous dommages Corporels, matériels et immatériels confondus ..... **5.000.000 Euros par sinistre et par an**

Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:
Tous dommages confondus: ..... **5.000.000 EUR par sinistre et par an**
(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 an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux: ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols: ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**

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 aux contrats,
- 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 aux contrats. À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses des contrats, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels 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 1er janvier 2021 au 31 Décembre 2021 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 26 novembre 2020

ENTREPRISE

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **l'Assureur, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
dont le siège social est situé
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09
agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance

CERTIFIONS QUE :

La Société SUEZ GROUPE, Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives **N°113.511.283**, et notamment pour **sa filiale SUEZ EAU FRANCE et l'ensemble de ses filiales.**

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

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 €

PERIODE DE VALIDITE

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2021 jusqu'au 31/12/2021 sous réserve du paiement de la prime.**

La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.

Fait à Paris, le 22 décembre 2020

MMA IARD SA

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances

7.3 Analyses Qualité

EUROFINS HYDROLOGIE ILE DE FRANCE SAS

SUEZ EAU FRANCE SAS
Le Pecq ANALYSES
42 rue du Président Wilson
BP 56
78230 LE PECQ CEDEX
FRANCE

RAPPORT D'ANALYSE

N° de rapport d'analyse : AR-20-IV-016382-01 Version du : 18/03/2020 Page 1/3
Dossier N° : 20V005022 Date de réception : 09/03/2020
Référence bon de commande : EAU POTABLE 2019

N° Ech	Matrice	Référence échantillon	Observations
001	Eau de consommation	78.481.0016-PECQ VOLTAIRE ART. EB	

Eurofins Hydrologie Ile de France SAS
9, avenue de Laponie - Les Ulis
F-91978 Courtaboeuf Cedex

tél. +33 1 69 10 88 88
fax +33 1 69 10 60 49

www.eurofins.fr/env

SAS au capital de 700 000 €
RCS EVRY 505 030 841
TVA FR 65 505 030 841
APE 7120B

Accréditation
1-2024
Site des Ulis
Portée disponible sur
www.cofrac.fr

cofrac ESSAIS

eurofins

EUROFINS HYDROLOGIE ILE DE FRANCE SAS

N° ech 20V005022-001 | Version AR-20-IV-016382-01(18/03/2020) | Votre réf. 78.481.0016-PECQ VOLTAIRE ART. EB

Limites	ECO - Eaux brutes souterraines (EDCH)
Réglementation	Code de santé publique et Arrêté du 11/01/2007 et modifications Arrêté relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine mentionnées aux articles R.1321-2, R.1321-3, R.1321-7 et R.1321-38 du code de la santé publique

Date de prélèvement	09/03/2020 14:20	**Conductivité**	259 µS/cm
Température de l'eau au prélèvement	23.7°C	**Température de l'air de l'enceinte**	5°C
Date de réception	09/03/2020 16:00	**Code point de prélèvement**	IV0000050842
Début d'analyse	10/03/2020 12:23	**Nom point de prélèvement**	78.481.0016-PECQ VOLTAIRE ART. EB
Préleveur	Prélevé par vos soins	**Commune**	LE PECQ
pH	7.84	**Descr. point de prélèvement**	Le-PECQ Quai Voltaire forage ARTESIEN eau brute

ANALYSES PHYSICO CHIMIQUES		Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
IV001 : Mesure du pH Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Potentiométrie - NF EN ISO 10523					
Température de mesure du pH		17.2	°C		
pH	^	8.0	Unités pH		
IV05Q : Ammonium Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - NF ISO 15923-1					
Ammonium	^	0.233	mg NH4/l	4	
Azote ammoniacal	^	0.181	mg N/l		
IV05T : Nitrates Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - NF ISO 15923-1					
Nitrates (en N)	^	<0.11	mg N-NO3/l		
Nitrates	^	<0.50	mg NO3/l	50	
IV045 : Carbone organique total (COT) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Oxydation chimique / IR - NF EN 1484	^	0.7	mg C/l	10	

ANIONS ET CATIONS		Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
IVA21 : Dureté Totale (TH) Prestation réalisée par nos soins Calcul -		9.1	°f		
IV0LN : Hydrogénocarbonates (HCO3) Prestation réalisée par nos soins Titrimétrie - NF EN ISO 9963-1		140	mg HCO3/l		
IV0LQ : Carbonates (CO3) Prestation réalisée par nos soins Titrimétrie - NF EN ISO 9963-1		<1	mg CO3/l		
IV019 : Titre Alcalimétrique (TA) Prestation réalisée par nos soins Volumétrie [Volumétrie] - NF EN ISO 9963-1		<2.00	°F		
IV05V : Titre Alcalimétrique Complet (TAC) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - Méthode interne	^	11.6	°f		
IV05P : Chlorures Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - NF ISO 15923-1	^	5.51	mg/l	200	
IV00G : Sodium (Na) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Chromatographie ionique cations - NF EN ISO 14911	^	7.12	mg/l	200	
IV0A7 : Sulfates (SO4) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Spectrométrie UV / Visible (Colorimétrie automatisée) - NF ISO 15923-1	^	10.8	mg/l	250	

Eurofins Hydrologie Ile de France SAS
9, avenue de Laponie - Les Ulis
F-91978 Courtaboeuf Cedex

tél. +33 1 69 10 88 88
fax +33 1 69 10 60 49

www.eurofins.fr/env

SAS au capital de 700 000 €
RCS EVRY 505 030 841
TVA FR 65 505 030 841
APE 7120B

Accréditation
1-2024
Site des Ulis
Portée disponible sur
www.cofrac.fr

cofrac ESSAIS

eurofins

EUROFINS HYDROLOGIE ILE DE FRANCE SAS

N° ech 20V005022-001 | Version AR-20-IV-016382-01(18/03/2020) | Votre réf. 78.481.0016-PECQ VOLTAIRE ART. EB Page 3/3

ANIONS ET CATIONS		Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
IV00F : Potassium (K) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Chromatographie ionique cations - NF EN ISO 14911	^	8.63	mg/l		
IV00D : Calcium (Ca) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Chromatographie ionique cations - NF EN ISO 14911	^	25.23	mg/l		
IV00E : Magnésium (Mg) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-2024 Chromatographie ionique cations - NF EN ISO 14911	^	6.71	mg/l		

METAUX		Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
LSFDS : Manganèse (Mn) Analyse soustraitée à Eurofins Analyses pour l'Environnement France (81) NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-1488 ICP/MS - NF EN ISO 17294-2	^	23	µg/l		
LSFDA : Fer (Fe) Analyse soustraitée à Eurofins Analyses pour l'Environnement France (81) NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-1488 ICP/MS - NF EN ISO 17294-2	^	0.28	mg/l		
LS3ZV : Injection ICP/MS Métaux Totaux Analyse soustraitée à Eurofins Analyses pour l'Environnement France (81) !!!ICP Injection!!! -		-			

Conclusion / Déclaration de conformité (Couverte par l'accréditation)
Paramètre(s) analysé(s) conforme(s) aux exigences de qualité des eaux brutes

Sylvie Cotto
Coordinateur Projets Clients

La reproduction de ce rapport n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Il comporte 3.00 page(s). Le présent rapport ne concerne que les objets soumis à l'essai. Les résultats s'appliquent à l'échantillon tel qu'il a été reçu.
Seules certaines prestations rapportées dans ce document sont couvertes par l'accréditation. Elles sont identifiées par le symbole ^.
Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification et aux limites ou références de qualité, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat. Tous les éléments de traçabilité, ainsi que les incertitudes de mesure, sont disponibles sur demande.
Les résultats non conformes aux limites ou références de qualité sont signalés par un rond noir.
Pour les résultats issus d'une sous-traitance, les rapports émis par des laboratoires accrédités sont disponibles sur demande.
Laboratoire agréé pour la réalisation des prélèvements, des analyses terrain et des analyses des paramètres du contrôle sanitaire des eaux - portée détaillée de l'agrément disponible sur demande.
Analyses effectuées par un laboratoire agréé par le ministère chargé de l'environnement dans les conditions de l'arrêté du 27/10/2011.
Les données fournies par le client ne sauraient engager la responsabilité du laboratoire.
Lors de l'émission d'une nouvelle version de rapport, toute modification est identifiée par une mise en forme gras, italique et souligné.
NGL : les valeurs inférieures à la LQ ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Eurofins Hydrologie Ile de France SAS
9, avenue de Laponie - Les Ulis
F-91978 Courtaboeuf Cedex

tél. +33 1 69 10 88 88
fax +33 1 69 10 60 49

www.eurofins.fr/env

SAS au capital de 700 000 €
RCS EVRY 505 030 841
TVA FR 65 505 030 841
APE 7120B

Accréditation
1-2024
Site des Ulis
Portée disponible sur
www.cofrac.fr

cofrac ESSAIS

7.4 Composantes du prix de l'eau

SUEZ EAU France
ENTREPRISE RÉGIONALE PARIS SEINE OUEST
78230 LE PECQ

COMPOSANTES DU PRIX DU M3 D'EAU POTABLE

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

(certaines surtaxes communales assainissement sont non soumises à TVA)

APPLICATION AU 01/01/2020

COMMUNES	Tarifs connus au :		PRIX DU SERVICE DE L'EAU H.T				REDEVANCES AGENCE DE L'EAU		REDEVANCES ASSAINISSEMENT H.T.					** modernisation reseaux collecte	*Voies navig.	m3 EAU euros T.T.C.	Prix du m3 EAU ASSAINT. euros T.T.C.	MONTANT T.T.C. D'UNE FACTURE 120M3/AN
			TARIF BINOME			*redevance commune ou syndicat	*prélèvt.	*pollution	**commune	**syndicat	**SIAAP *	**part fermière m3	**part fermière prime fixe semestrielle					
			*partie fixe semestrielle	périod. part.fixe	*prix du m3													
CHATOU (code 111)	01/01/2020	C	17,74	sem.	1,2765	0,0400	0,0720	0,3800	0,3880	0,0402	0,6730	0,0496	0,0000	0,1850	0,0110	2,1893	1,4306	**434,39 €**
CROISSY SUR SEINE	01/01/2020	C	12,50	sem.	1,3700	0,0000	0,7200	0,3800	0,3200	0,0402	0,6710	0,1919	0,0000	0,1850	0,0110	2,8372	1,5489	**526,34 €**
ETANG LA VILLE	01/01/2020	C	22,82	sem.	1,6718	0,0000	0,0750	0,3800	0,6342	0,0402	0,6710	0,1203	0,0000	0,1850	0,0000	2,6450	1,7524	**527,69 €**
FOURQUEUX	01/01/2020	C	24,27	sem.	1,7424	0,0000	0,0720	0,3800	0,2400	0,0402	0,6710	0,1203	0,0000	0,1850	0,0000	2,7418	1,3582	**492,00 €**
LE PECQ rive droite	01/01/2020	C	24,09	sem.	1,6675	0,0000	0,0750	0,3800	0,1203	0,0673	0,6710	0,1203	0,0000	0,1850	0,0110	2,6744	1,2683	**473,12 €**
LE PECQ rive gauche	01/01/2020	C	24,09	sem.	1,4065	0,0000	0,0750	0,3800	0,1203	0,2173	0,6710	0,0496	0,0000	0,1850	0,0110	2,3991	1,3555	**450,55 €**
LE VESINET	01/01/2020	C	28,93	sem.	1,7112	0,0000	0,0720	0,3800	0,3996	0,0673	0,6710	0,0496	0,0000	0,1850	0,0110	2,8025	1,4698	**512,67 €**
MAREIL-MARLY	01/01/2020	C	14,08	sem.	1,8000	0,3100	0,0750	0,3800	0,1089	0,0402	0,6710	0,1203	0,0000	0,1850	0,0000	2,9536	1,2379	**502,99 €**
MARLY LE ROI	01/01/2020	C	16,46	sem.	1,4569	0,0000	0,0720	0,3800	0,3000	0,0402	0,6710	0,1203	0,0000	0,1850	0,0000	2,3033	1,4482	**450,18 €**
MONTESSON BOUCLE (113)	01/01/2020	C	21,24	sem.	1,6533	0,0000	0,0750	0,3800	0,5000	0,0402	0,6730	0,0496	0,0000	0,1850	0,0110	2,6093	1,5426	**498,23 €**
PORT-MARLY (111)	01/01/2020	C	22,78	sem.	1,0600	0,0000	0,0750	0,3800	0,3150	0,0459	0,6710	0,9603	2,3600	0,1850	0,0110	2,0105	2,4382	**533,84 €**
ST GERMAIN EN LAYE (111)	01/01/2020	C	15,22	sem.	1,1938	0,1600	0,0720	0,3800	0,3000	0,0402	0,6710	0,1203	0,0000	0,1850	0,0110	2,1843	1,4182	**432,30 €**

7.5 Pyramide compteurs

VILLE DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE									
Année de Fabrication	Diamètre compteur								
	15	20	30	40	60	80	100	150	Total général
1971	1								1
1974		1							1
1976	2	1							3
1977	1	1							2
1980	1								1
1981	2								2
1982	6	1							7
1983	3								3
1984	2								2
1985	2	1							3
1986	6	4							10
1987	9	1							10
1988	9	1	1						11
1989	6								6
1990	7								7
1991	5	1							6
1992	4								4
1993	4	2							6
1994	6	2							8
1995	5	3							8
1996	8	2	6	2					18
1997	6	1	6	8					21
1998	18	4		1					23
1999	5		4	1					10
2000	8	1	3	3					15
2001	54	1	2		1		1		59
2002	18	6	3	1					28
2003	5	1	3	3					12
2004	11		7	16	6	3	4	1	48
2005	3	15	15	7	8	1	3	3	55
2006	47	4			1				52
2007	87	3	6	1					97
2008	226	62	16	16	8				328
2009	257	62	13	18		2		1	353
2010	357	56	11	7					431
2011	344	61	17	12	2				436
2012	502	86	6	7					601
2013	137	44	31	14	8	1	2		237
2014	110	82	11	17	4	2	2	1	229
2015	59	21	5	9	1				95
2016	1025	47	17	19	6	5	8		1127
2017	578	78	42	41	16	1	1	1	758
2018	144	148	34	19	5				350
2019	114	29	15	13	2		1		174
2020	19	1		4	1				25
Total général	**4223**	**834**	**274**	**239**	**69**	**15**	**22**	**7**	**5683**

AGE DU PARC	
Age Moyen Parc	7,50
Age moyen Moyen Petit Compteur	7,43
Age moyen Moyen Compteur	8,08
Age moyen Grand Compteur	8,23

© SUEZ / iStock

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFECTURE DES YVELINES

Agence régionale de santé Ile-de-France
Délégation départementale des Yvelines
Département Santé-environnement

Affaire suivie par : Béatrice TAVE-GALTIER
Courriel : ars-dd78-eau@ars.sante.fr
Téléphone : 01 30 97 73 54

Versailles, le 23 septembre 2021

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

PJ : 1 rapport + 1 note explicative + 2 fiches infofacture
Objet : Rapport annuel sur la qualité de l'eau - Année 2020

Monsieur le Maire,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le rapport annuel et les fiches infofactures associées, de la qualité de l'eau distribuée au sein de votre commune, fondés sur les résultats du contrôle sanitaire de l'année 2020 et élaborés par la Délégation départementale des Yvelines de l'Agence régionale de santé Ile-de-France.

Ce bilan fait apparaître une eau de bonne qualité conforme aux limites de qualité définies dans le Code de la santé publique.

S'agissant du rapport annuel sur la qualité de l'eau, une note explicative est jointe. Les communes de 3500 habitants et plus doivent, conformément à l'article D. 1321-104 du Code de la santé publique, publier ce rapport annuel de la qualité de l'eau au recueil des actes administratifs.

De plus, en application de l'article R.1321-25 du Code de la santé publique, je vous saurais gré de m'adresser le bilan de fonctionnement de 2020 de votre système de production et de distribution d'eau, comprenant entre autres le programme et les résultats de votre surveillance, les travaux réalisés et les modifications du programme de surveillance pour l'année suivante.

Concernant les fiches infofactures relatives à la qualité de l'eau distribuée dans votre commune, je vous invite à les vérifier avant leur diffusion et me faire part de toutes erreurs à corriger sans délai et/ou toutes remarques utiles pour les versions à venir, le cas échéant.

En application du Code de la santé publique, notamment ses articles L. 1321-9 et D. 1321-104, les données relatives à la qualité de l'eau distribuée doivent faire l'objet d'un affichage en mairie.

Les fiches annuelles sur la qualité de l'eau peuvent être consultées sur le site internet de l'ARS Ile de France : www.iledefrance.ars.sante.fr (rubrique : santé publique/santé et environnement/eaux/eau du robinet et qualité /bilans par communes).

Le Département Santé-environnement reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, le Maire, mes salutations distinguées.

P / Le Préfet
P/ La Directrice générale
La Responsable du Département
Santé-Environnement

Nathalie MALLET

Copie : Monsieur le Directeur de SUEZ

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé Île-de-France

Délégation départementale des Yvelines
Département Santé-Environnement

RAPPORTS ANNUELS SUR LA QUALITE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE BILAN 2020

NOTE EXPLICATIVE DE LECTURE

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

Le rapport comporte les fiches suivantes :

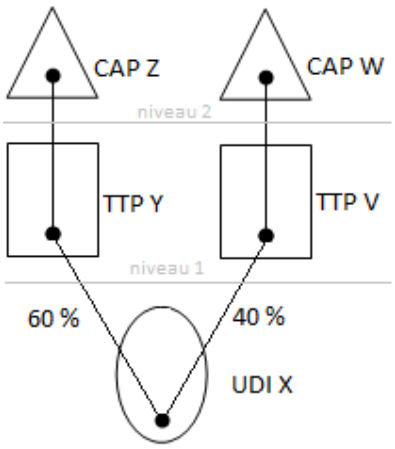
1. Fiche 1 : Commune des UDI
Description des unités de distribution de l'UGE

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

Une unité de distribution (UDI) est un réseau caractérisé par une même unité technique (continuité des tuyaux), une qualité d'eau homogène, ainsi que les mêmes PRPDE et délégataire.
Pour chaque unité de distribution, sont listés les communes et quartiers desservis par cette UDI. La population concernée est indiquée (fiche 1).

2. Fiche 2 : Alimentation UGE
Description sommaire du mode d'alimentation de l'UGE

Pour chaque UDI de l'UGE, sont décrites les installations de captage d'eau (CAP - source ou forage) et de traitement-production d'eau (TTP - traitement et usines) qui l'alimentent. Ces installations sont classées par niveau, en amont de l'UDI concernée.
Par exemple :
- *si l'UDI X est alimentée par une TTP Y, la TTP Y est considérée de" niveau "1,*
- *Si cette TTP Y est, elle-même, alimentée par le captage Z, le captage Z est considéré de" niveau 2".*



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

143 boulevard de la Reine – BP 724 – 78007 – Versailles Cedex
Standard : 01 30 97 73 00
www.ars.iledefrance.sante.fr

3. Fiche 3 : Situation admin. CAP
Situation administrative des captages d'eau

Pour chaque captage dont la PRPDE est propriétaire, sont détaillées les différentes étapes de la procédure de Déclaration d'Utilité Publique des périmètres de protection de ce forage.
Si la PRPDE n'est pas propriétaire du(des) forage(s) qui alimente(nt) son(ses) UDI, cette fiche ne figure pas dans le rapport de l'UGE.

4. Fiche 4 : Conformité/ PLV
Résultats d'analyses de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau

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

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

5. Fiche 5 : Statistique / INS
Valeurs minima, moyennes et maxima des principaux paramètres mesurés dans l'eau prélevée sur les installations de l'UGE dans le cadre du contrôle sanitaire

Pour chaque installation (CAP, TTP et UDI), un tableau présente les résultats d'analyses des principaux paramètres représentatifs des caractéristiques de l'eau et des principaux polluants susceptibles d'être présents dans l'eau.

Les paramètres, pour lesquels des dépassements des limites de qualité fixées par le code de la santé publique ont été constatés, sont indiqués "hors limites!" dans la dernière colonne à droite du tableau.

6. Fiche 6 : LIMITES de qualité
Liste des dépassements des exigences (limites et références) de qualité de l'eau prélevée sur les installations de l'UGE

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

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

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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE REGIONALE DE SANTE
DELEGATION DEPARTEMENTALE DES YVELINES
DEPARTEMENT SANTE-ENVIRONNEMENT

***

143, Bd de la Reine
78 007 VERSAILLES CEDEX

Tél : 01 30 97 73 39

ars Agence Régionale de Santé Île-de-France

QUALITE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE

RAPPORT ANNUEL

2020

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

SISE-EAUX

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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 2020

Description des unités de distribution (UDI) de l'UGE

Agence Régionale de Santé Île-de-France

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

Unité de distribution : FOURQUEUX / ZAC BEL AIR

Communes	Zone alimentée	Population de la zone
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	FOURQUEUX / ZAC BEL AIR	8 056
	Population totale :	**8 056**

Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE

Communes	Zone alimentée	Population de la zone
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	SAINT-GERMAIN sauf Fourqueux et sauf ZAC BEL AIR	36 697
	Population totale :	**36 697**

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 2020

Description sommaire du mode d'alimentation de l'UGE

Agence Régionale de Santé Île-de-France

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

1. L'ORIGINE DE L'EAU

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

2. LA PRODUCTION D'EAU

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

3. LA DISTRIBUTION D'EAU

Une unité de distribution (UDI) est un réseau caractérisé par une même unité technique (continuité des tuyaux), une qualité d'eau homogène, ainsi que la même personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (PRPDE) et le même délégataire.

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

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

Unité de distribution : FOURQUEUX / ZAC BEL AIR

Population desservie: 4067 hab.

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

Unité de distribution : ST GERMAIN EN LAYE

Population desservie: 36618 hab.

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

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

L'usine de Croissy - Le Pecq est alimentée par un mélange de 32 forages.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 2020

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

Agence Régionale de Santé Île-de-France

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

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

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

Nombre de prélèvements	Conformité bactériologique	Conformité chimique
1	100,0 %	100,0 %

Détails :

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
22/10/20	00216840	PECQ (LE)	F ALBIEN LE PECQ	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 2020

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

Agence Régionale de Santé Île-de-France

Type de l'installation : UNITE DE DISTRIBUTION
Nom de l'installation : FOURQUEUX / ZAC BEL AIR

Nombre de prélèvements	Conformité bactériologique	Conformité chimique
18	100,0 %	100,0 %

Détails :

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
30/01/20	00211292	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
30/01/20	00211293	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
19/02/20	00211671	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
06/03/20	00212518	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
06/03/20	00212521	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
02/04/20	00212950	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
19/05/20	00213578	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
03/06/20	00213694	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
09/06/20	00213776	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
07/07/20	00214388	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
09/07/20	00214272	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
10/09/20	00215674	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
25/09/20	00216126	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
08/10/20	00216322	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
27/10/20	00216726	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
05/11/20	00216972	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
18/11/20	00217240	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C
16/12/20	00217615	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GER ZAC BEL AIR-FOURQUEUX	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 2020

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

Agence Régionale de Santé Île-de-France

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

Nombre de prélèvements	Conformité bactériologique	Conformité chimique
63	100,0 %	100,0 %

Détails :

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
02/01/20	00210756	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/01/20	00210858	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
15/01/20	00210942	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/01/20	00211181	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
30/01/20	00211291	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/02/20	00211535	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/02/20	00211687	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/02/20	00211673	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
21/02/20	00212009	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
24/02/20	00212053	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
28/02/20	00212367	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/03/20	00212520	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/03/20	00212576	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/03/20	00212687	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/03/20	00212786	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
14/04/20	00213037	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/04/20	00213117	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
21/04/20	00213150	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
24/04/20	00213183	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
29/04/20	00213203	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/05/20	00213468	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 2020

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

Agence Régionale de Santé Île-de-France

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

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
13/05/20	00213513	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/05/20	00213579	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
27/05/20	00213630	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
03/06/20	00213693	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
09/06/20	00213777	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/06/20	00213839	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
16/06/20	00213898	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/06/20	00213946	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
22/06/20	00213991	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/06/20	00214060	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/07/20	00214226	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
07/07/20	00214389	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/07/20	00214489	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
22/07/20	00214664	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
30/07/20	00214911	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/08/20	00215000	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
11/08/20	00215381	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
13/08/20	00215193	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
26/08/20	00215336	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
28/08/20	00215463	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
03/09/20	00215554	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/09/20	00215676	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
17/09/20	00215829	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
24/09/20	00216032	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/10/20	00216196	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 2020

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

Agence Régionale de Santé Île-de-France

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

Date	Code PLV	Commune	Point de surveillance	Conformité bactério.	Conformité chimique
05/10/20	00216229	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
08/10/20	00216329	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/10/20	00216380	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
15/10/20	00216503	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
19/10/20	00216617	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
02/11/20	00216871	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
06/11/20	00217127	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
12/11/20	00217096	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
18/11/20	00217188	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
25/11/20	00217307	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
27/11/20	00217327	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
03/12/20	00217465	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
08/12/20	00217488	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
10/12/20	00217591	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
15/12/20	00217643	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
23/12/20	00217735	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C
28/12/20	00217783	SAINT-GERMAIN-EN-LAYE	PT MOBILE ST GERMAIN EN LAYE	C	C

C = conforme , N = non conforme, S= sans objet.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 202

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

Agence Régionale de Santé Île-de-France

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

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

CAP	F ALBIEN LE PECQ

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	PH	unité pH	B	4	7,30	7,55	7,89		
TURBNFU	TURBIDITÉ NÉPHÉLOMÉTRIQUE NFU	NFU	B	1	0,65	0,65	0,65		
STRF	ENTÉROCOQUES /100ML-MS	n/(100mL)	B	1	0	0	0	10000	
ECOLI	ESCHERICHIA COLI /100ML - MF	n/(100mL)	B	1	0	0	0	20000	
FMG	FLUORURES MG/L	mg/L	B	1	0,28	0,28	0,28		
NH4	AMMONIUM (EN NH4)	mg/L	B	1	0,21	0,21	0,21	4	
NO2	NITRITES (EN NO2)	mg/L	B	1	0,00	0,00	0,00		
NO3	NITRATES (EN NO3)	mg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	100	
ATRZ	ATRAZINE	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
ADET	ATRAZINE DÉSÉTHYL	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
ADETD	ATRAZINE DÉSÉTHYL DÉISOPROPYL	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
26DCB	2,6 DICHLOROBENZAMIDE	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
AMPA	AMPA	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
BRMCL	BROMACIL	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
METACET	MÉTALDÉHYDE	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
ETDMR	ETHIDIMURON	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	2	
SE	SÉLÉNIUM	µg/L	B	1	0,00	0,00	0,00	10	

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : SAINT GERMAIN EN LAYE Année : 202

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

Agence Régionale de Santé Île-de-France

UDI	FOURQUEUX / ZAC BEL AIR

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	PH	unité pH	T	36	7,20	7,54	7,89		
TURBNFU	TURBIDITÉ NÉPHÉLOMÉTRIQUE NFU	NFU	T	18	0,00	0,22	1,20		
STRF	ENTÉROCOQUES /100ML-MS	n/(100mL)	T	18	0	0	0	0	
ECOLI	ESCHERICHIA COLI /100ML - MF	n/(100mL)	T	18	0	0	0	0	
ALTMICR	ALUMINIUM TOTAL µG/L	µg/L	T	18	0	4	64		
NH4	AMMONIUM (EN NH4)	mg/L	T	18	0,00	0,00	0,00		
NO2	NITRITES (EN NO2)	mg/L	T	2	0,00	0,00	0,00	0.5	

UDI	ST GERMAIN EN LAYE

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	PH	unité pH	T	126	7,10	7,62	8,07		
TURBNFU	TURBIDITÉ NÉPHÉLOMÉTRIQUE NFU	NFU	T	63	0,00	0,15	0,39		
STRF	ENTÉROCOQUES /100ML-MS	n/(100mL)	T	63	0	0	0	0	
ECOLI	ESCHERICHIA COLI /100ML - MF	n/(100mL)	T	63	0	0	0	0	
NH4	AMMONIUM (EN NH4)	mg/L	T	63	0,00	0,00	0,00		
NO2	NITRITES (EN NO2)	mg/L	T	4	0,00	0,00	0,00	0.5	

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Île-de-France
Délégation départementale des Yvelines

Edité le : 10/09/2021

Qualité de l'eau distribuée à SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

SAINT-GERMAIN sauf Fourqueux et sauf ZAC BEL AIR

UDI: ST GERMAIN EN LAYE - n° : 078000517 -
Collectivité : MAIRIE DE SAINT GERMAIN EN LAYE

2020	Conclusion sanitaire	Indicateur global de qualité
	L'eau distribuée a été conforme aux limites de qualité réglementaires fixées pour les paramètres bactério--logiques et physicochimiques analysés, compte tenu des connaissances scientifiques actuelles.	**A**

A : Eau de Bonne qualité
B : Eau sans risque pour la santé, ayant fait l'objet de non conformités limitées
C : Eau de qualité insuffisante, ayant pu faire l'objet de limitations de consomma--tion
D : Eau de mauvaise qualité, ayant pu faire l'objet d'interdictions de consom--mation

Historique de l'indicateur global de qualité : 2018=A ; 2019=A

L'indicateur global de qualité prend en compte les 31 paramètres faisant l'objet d'une limite de qualité de l'eau. Il est égal à l'indicateur de qualité du paramètre le plus défavorable.

Paramètres principaux	Indicateur de qualité	Détails des résultats d'analyses pour l'année 2020
BACTERIOLOGIE		
Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Limite de qualité : Absence exigée.	A	Nombre de contrôles : 118 Tous les contrôles sont conformes.
NITRATES		
Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets industriels et domestiques. Limite de qualité : 50 mg/l	A	Nombre de contrôles : 53 Moyenne : 13,0 mg/L
FLUOR		
Oligo-élément naturellement présent dans le sol et dans l'eau. Limite de qualité : 1,5 mg/l *Le fluor joue un rôle dans la prévention des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire, il convient de consulter un professionnel de santé.*	A	Nombre de contrôles : 11 Moyenne : 0,13 mg/L
PESTICIDES		
Substances chimiques utilisées, le plus souvent, pour protéger les cultures ou pour désherber. Limites de qualité : 0,1 µg/l pour chaque substance ; 0,03 µg/l pour aldrine, dieldrine et heptachlore époxy ; 0,5 µg/l toutes substances confondues.	A	Nombre de contrôles : 11 Moyenne la plus élevée : 0,002 µg/L Molécule concernée : atrazine déséthyl
DURETE		
Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. La dureté s'exprime en degré français (°f). Il n'y a pas de limite de qualité pour ce paramètre.	*Pas d'indicateur de qualité en l'absence de limite de qualité*	Nombre de contrôles : 53 Moyenne : 17,7 °f **Eau peu calcaire**

Origine de l'eau

Eau d'origine souterraine. Le réseau est alimenté par l'installation de traitement de :

USINE CROISSY/SEINE
qui traitent l'eau provenant de 32 captage(s).

Le maître d'ouvrage : MAIRIE DE SAINT GERMAIN EN LAYE a délégué tout ou partie de la gestion à SUEZ EAU FRANCE

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence régionale de santé est chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. En 2020 :
- 118 prélèvements physicochimiques,
- 118 prélèvements bactériologiques ont été réalisés.

Plus de 400 paramètres différents ont été analysés.

CONSEILS

Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, ou après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire.

Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il alimente uniquement le réseau d'eau chaude.

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

Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer. Si la saveur ou la couleur est inhabituelle, signalez-le à votre distributeur d'eau (Voir facture).

Les résultats d'analyses de la qualité de l'eau sont disponibles sur Internet : www.eaupotable.sante.gouv.fr
ou sur : https://www.iledefrance.ars.sante.fr/eaux-0
Voir aussi : https://www.iledefrance.ars.sante.fr/eau-du-robinet-comment-sinformer-sur-sa-qualite

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Île-de-France
Délégation départementale des Yvelines

Edité le : 10/09/2021

UDI: FOURQUEUX / ZAC BEL AIR - n° : 078000428 -
Collectivité : MAIRIE DE SAINT GERMAIN EN LAYE

Qualité de l'eau distribuée à SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

FOURQUEUX / ZAC BEL AIR

2020	Conclusion sanitaire	Indicateur global de qualité
	L'eau distribuée a été conforme aux limites de qualité réglementaires fixées pour les paramètres bactério--logiques et physicochimiques analysés, compte tenu des connaissances scientifiques actuelles.	**A**

A : Eau de Bonne qualité
B : Eau sans risque pour la santé, ayant fait l'objet de non conformités limitées
C : Eau de qualité insuffisante, ayant pu faire l'objet de limitations de consomma--tion
D : Eau de mauvaise qualité, ayant pu faire l'objet d'interdictions de consom--mation

Historique de l'indicateur global de qualité : 2018=A ; 2019=A

L'indicateur global de qualité prend en compte les 31 paramètres faisant l'objet d'une limite de qualité de l'eau. Il est égal à l'indicateur de qualité du paramètre le plus défavorable.

Paramètres principaux	Indicateur de qualité	Détails des résultats d'analyses pour l'année 2020
BACTERIOLOGIE		
Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Limite de qualité : Absence exigée.	A	Nombre de contrôles : 101 Tous les contrôles sont conformes.
NITRATES		
Eléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets industriels et domestiques. Limite de qualité : 50 mg/l	A	Nombre de contrôles : 83 Moyenne : 25,6 mg/L
FLUOR		
Oligo-élément naturellement présent dans le sol et dans l'eau. Limite de qualité : 1,5 mg/l *Le fluor joue un rôle dans la prévention des caries. Toutefois, avant d'envisager un apport complémentaire, il convient de consulter un professionnel de santé.*	A	Nombre de contrôles : 12 Moyenne : 0,21 mg/L
PESTICIDES		
Substances chimiques utilisées, le plus souvent, pour protéger les cultures ou pour désherber. Limites de qualité : 0,1 µg/l pour chaque substance ; 0,03 µg/l pour aldrine, dieldrine et heptachlore époxy ; 0,5 µg/l toutes substances confondues.	A	Nombre de contrôles : 12 Moyenne la plus élevée : 0,014 µg/L Molécule concernée : atrazine déséthyl déisopropyl
DURETE		
Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. La dureté s'exprime en degré français (°f). Il n'y a pas de limite de qualité pour ce paramètre.	*Pas d'indicateur de qualité en l'absence de limite de qualité*	Nombre de contrôles : 83 Moyenne : 20,6 °f **Eau moyennement calcaire**

Origine de l'eau

Eau d'origine souterraine. Le réseau est alimenté par l'installation de traitement de :

USINE DE FLINS REFOULEMENT
qui traitent l'eau provenant de 31 captage(s).

Le maître d'ouvrage : MAIRIE DE SAINT GERMAIN EN LAYE a délégué tout ou partie de la gestion à SUEZ EAU FRANCE

Contrôles sanitaires réglementaires

L'Agence régionale de santé est chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. En 2020 :
- 102 prélèvements physicochimiques,
- 101 prélèvements bactériologiques ont été réalisés.

Plus de 400 paramètres différents ont été analysés.

CONSEILS

Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, ou après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire.

Si vous possédez un adoucisseur, assurez-vous qu'il alimente uniquement le réseau d'eau chaude.

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

Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer. Si la saveur ou la couleur est inhabituelle, signalez-le à votre distributeur d'eau (Voir facture).

Les résultats d'analyses de la qualité de l'eau sont disponibles sur Internet : www.eaupotable.sante.gouv.fr
ou sur : https://www.iledefrance.ars.sante.fr/eaux-0
Voir aussi : https://www.iledefrance.ars.sante.fr/eau-du-robinet-comment-sinformer-sur-sa-qualite

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Unité de gestion et d'exploitation : USINE DE FLINS Année : 2020

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

Agence Régionale de Santé Île-de-France

TTP	USINE DE FLINS REFOULEMENT

CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	PH	unité pH	T1	167	7,00	7,51	7,88		
TH	TITRE HYDROTIMÉTRIQUE	°f	T1	83	16	21	35		
TURBNFU	TURBIDITÉ NÉPHÉLOMÉTRIQUE NFU	NFU	T1	83	0,00	0,17	0,73		
STRF	ENTÉROCOQUES /100ML-MS	n/(100mL)	T1	83	0	0	0	0	
ECOLI	ESCHERICHIA COLI /100ML - MF	n/(100mL)	T1	83	0	0	0	0	
ALTMICR	ALUMINIUM TOTAL µG/L	µg/L	T1	12	0	1	13		
FMG	FLUORURES MG/L	mg/L	T1	12	0,15	0,21	0,24	1.5	
NH4	AMMONIUM (EN NH4)	mg/L	T1	83	0,00	0,00	0,00		
NO2	NITRITES (EN NO2)	mg/L	T1	83	0,00	0,00	0,00	0.1	
NO3	NITRATES (EN NO3)	mg/L	T1	83	18,00	25,56	30,00	50	
ATRZ	ATRAZINE	µg/L	T1	12	0,00	0,00	0,01	0.1	
ADET	ATRAZINE DÉSÉTHYL	µg/L	T1	12	0,00	0,01	0,02	0,1	
ADETD	ATRAZINE DÉSÉTHYL DÉISOPROPYL	µg/L	T1	12	0,00	0,01	0,05	0,1	
26DCB	2,6 DICHLOROBENZAMIDE	µg/L	T1	12	0,00	0,00	0,00	0.1	
AMPA	AMPA	µg/L	T1	12	0,00	0,00	0,00	0.1	
BRMCL	BROMACIL	µg/L	T1	12	0,00	0,00	0,00	0.1	
METACET	MÉTALDÉHYDE	µg/L	T1	11	0,00	0,00	0,03	0.1	
ETDMR	ETHIDIMURON	µg/L	T1	12	0,00	0,00	0,00	0.1	
SE	SÉLÉNIUM	µg/L	T1	12	0,00	0,00	0,00	10	

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

de gestion et d'exploitation : USINES DE CROISSY ET DU PECQ Année :

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

Agence Régionale de Santé Île-de-France

TTP	USINE CROISSY/SEINE

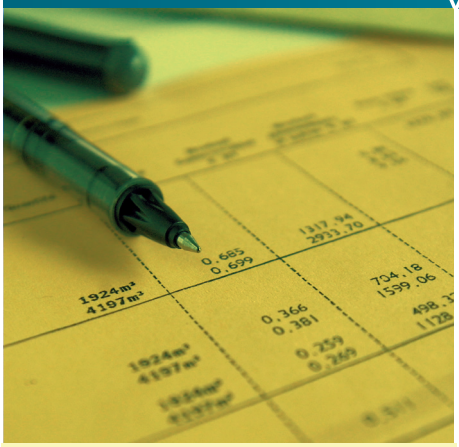
CODE DU PARAMETRE	LIBELLE DU PARAMETRE	UNITE	Type d'eau	NOMBRE D'ANALYSES	VALEUR MINI. MESUREE	VALEUR MOY. MESUREE	VALEUR MAXI. MESUREE	LIMITES DE QUALITE REGLEMENTAIRES	RESULTATS HORS LIMITES
PH	PH	unité pH	T1	108	6,90	7,60	8,11		
TH	TITRE HYDROTIMÉTRIQUE	°f	T1	53	14	18	27		
TURBNFU	TURBIDITÉ NÉPHÉLOMÉTRIQUE NFU	NFU	T1	54	0,00	0,60	22,00		
STRF	ENTÉROCOQUES /100ML-MS	n/(100mL)	T1	54	0	0	0	0	
ECOLI	ESCHERICHIA COLI /100ML - MF	n/(100mL)	T1	54	0	0	0	0	
ALTMICR	ALUMINIUM TOTAL µG/L	µg/L	T1	11	0	4	19		
FMG	FLUORURES MG/L	mg/L	T1	11	0,00	0,13	0,18	1.5	
NH4	AMMONIUM (EN NH4)	mg/L	T1	53	0,00	0,00	0,00		
NO2	NITRITES (EN NO2)	mg/L	T1	53	0,00	0,00	0,00	0.1	
NO3	NITRATES (EN NO3)	mg/L	T1	53	8,60	13,00	20,00	50	
ATRZ	ATRAZINE	µg/L	T1	11	0,00	0,00	0,00	0.1	
ADET	ATRAZINE DÉSÉTHYL	µg/L	T1	11	0,00	0,00	0,01	0,1	
ADETD	ATRAZINE DÉSÉTHYL DÉISOPROPYL	µg/L	T1	11	0,00	0,00	0,00	0,1	
26DCB	2,6 DICHLOROBENZAMIDE	µg/L	T1	11	0,00	0,00	0,00	0.1	
AMPA	AMPA	µg/L	T1	11	0,00	0,00	0,00	0.1	
BRMCL	BROMACIL	µg/L	T1	11	0,00	0,00	0,00	0.1	
METACET	MÉTALDÉHYDE	µg/L	T1	10	0,00	0,00	0,00	0.1	
ETDMR	ETHIDIMURON	µg/L	T1	11	0,00	0,00	0,00	0.1	
SE	SÉLÉNIUM	µg/L	T1	11	0,00	0,00	0,00	10	

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE eau SEINE NORMANDIE

Édition avril 2021
CHIFFRES 2020

L'agence de l'eau vous informe



LE SAVIEZ-VOUS ?

Le prix de l'eau moyen (eau potable et assainissement) sur le bassin est estimé à 4,26 €/m³ TTC en 2018 *(source SISPEA/Agence de l'eau).*

Cela équivaut à 511 € par an ou 42,6 € par mois par ménage. La part perçue par l'agence de l'eau pour le financement d'actions de dépollution représente en moyenne 16 % du montant de la facture d'eau.

Les composantes de la facture d'eau sont :

- la facturation du service de distribution d'eau potable (abonnement, consommation) ;
- la facturation du service de collecte et de traitement des eaux usées ;
- les redevances de l'agence de l'eau ;
- la contribution aux autres organismes publics (VNF) ;
- la TVA.

Pour obtenir une information précise sur votre collectivité, rendez-vous sur www.services.eaufrance.fr

POURQUOI DES REDEVANCES ?

Les redevances des agences de l'eau sont des recettes fiscales environnementales perçues auprès de ceux qui utilisent l'eau et qui en altèrent la qualité et la disponibilité (consommateurs, activités économiques).

Les agences de l'eau redistribuent cet argent collecté sous forme d'aides pour améliorer les stations d'épuration, fiabiliser les réseaux d'eau potable et d'assainissement, économiser l'eau, protéger les captages d'eau potable des pollutions, améliorer ou restaurer le fonctionnement des rivières...

Au travers du prix de l'eau, chaque habitant contribue à ces actions au service de l'intérêt commun et de la préservation de l'environnement, de la biodiversité et du cadre de vie.

NOTE D'INFORMATION

Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement

L'article L.2224-5 du code général des collectivités territoriales, modifié par la loi n°2016-1087 du 8 août 2016 - art. 31, impose au **maire ou au président de l'établissement public de coopération intercommunale** l'obligation de présenter à son assemblée délibérante un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable destiné notamment à l'information des usagers. Ce rapport est présenté au plus tard dans les neuf mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné. Le maire ou le président de l'établissement public de coopération intercommunale y joint la note établie chaque année par l'agence de l'eau ou l'office de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés et sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention.

D'OÙ PROVIENNENT LES REDEVANCES 2020 ?

En 2020, le montant global des redevances (tous usages de l'eau confondus) perçues par l'agence de l'eau s'est élevé à plus de 679 millions d'euros dont plus de 583 millions en provenance de la facture d'eau.

recettes / redevances

Qui paie quoi à l'agence de l'eau pour 100 € de redevances en 2020 ?
(valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 €) - source agence de l'eau Seine-Normandie

0,09 € de redevance de pollution payé par les éleveurs concernés

4,54 € de redevance de pollution payés par les industriels (y compris réseaux de collecte) et les activités économiques concernés

76,14 € de redevance de pollution et collecte payés par les abonnés domestiques

4,35 € de redevance de pollutions diffuses payés par les distributeurs de produits phytosanitaires et répercutés sur le prix des produits

0,13 € de redevance pour la protection du milieu aquatique payé par les usagers concernés (pêcheurs)

0,96 € de redevance de prélèvement payés par les irrigants

1,45 € de redevance de prélèvement payés par les activités économiques

2,60 € de redevance cynégétique

9,74 € de redevance de prélèvement payés par les collectivités pour l'alimentation en eau

À QUOI SERVENT LES REDEVANCES ?

Grâce à ces redevances, l'agence de l'eau apporte, dans le cadre de son programme d'intervention, des concours financiers (subventions ou avances remboursables) aux personnes publiques (collectivités territoriales...) ou privées (acteurs industriels, agricoles, associatifs...) qui réalisent des actions ou projets d'intérêt commun au bassin ayant pour finalité la gestion équilibrée des ressources en eau. Ces aides réduisent d'autant l'impact des investissements des collectivités, en particulier, sur le prix de l'eau.

interventions / aides

Comment se répartissent les aides pour la protection des ressources en eau pour 100 € d'aides en 2020 ? (valeurs résultant d'un pourcentage pour 100 € d'aides en 2020) • source agence de l'eau Seine-Normandie.
2020 est la seconde année du programme "Eau & climat" 2019-2024 de l'agence de l'eau.

3,1 € pour la dépollution industrielle

56,6 € pour l'épuration et la gestion des eaux de pluie **(aux collectivités rurales et urbaines)**

18,8 € pour lutter contre les pollutions diffuses et protéger les captages

9,4 € pour l'amélioration de la qualité du service d'eau potable **(aux collectivités rurales et urbaines)**

2,1 € pour la gestion quantitative et les économies d'eau

6,4 € pour la préservation de la qualité et la richesse des milieux aquatiques **(principalement aux collectivités)**

3,6 € pour l'animation des politiques de l'eau, la sensibilisation aux enjeux de l'eau et la solidarité internationale

ACTIONS AIDÉES PAR L'AGENCE DE L'EAU SEINE-NORMANDIE EN 2020

L'année 2020 marque la seconde année du programme d'intervention "Eau & climat" 2019-2024 et de son contrat d'objectif et de performance 2019-2024 signé avec l'État. Des indicateurs annuels permettent de mesurer et suivre les investissements, les efforts des maîtres d'ouvrage et de l'agence de l'eau en faveur des ressources en eau et des milieux aquatiques.

EN 2020...

NOMBRE DE BARRAGES OU SEUILS DES RIVIÈRES RENDUS FRANCHISSABLES POUR LES POISSONS ET LE TRANSFERT DES SÉDIMENTS
111

POURCENTAGE DU PROGRAMME CONSACRÉ AU CHANGEMENT CLIMATIQUE
50 %

NOMBRE DE CAPTAGES PRIORITAIRES AIDÉS
342

MONTANT (EN MILLIONS D'€) DES AIDES APPORTÉES AUX AGRICULTEURS (MAEC, BIO, PSE)*
100,4

NOMBRE DE KM DE COURS D'EAU RESTAURÉS
310

NOMBRE D'HECTARES DE ZONES HUMIDES ENTRETENUS, RESTAURÉS OU ACQUIS
4 651

NOMBRE DE STATIONS DE TRAITEMENT DES EAUX USÉES AIDÉES QUI RÉPONDENT AUX OBJECTIFS DU SDAGE
56

MASSE EN KG DE SUBSTANCES DANGEREUSES ÉLIMINÉE PAR LES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES
2 084

* MAEC : mesures agro-environnementales et climatiques / BIO : agriculture biologique / PSE : paiement pour services environnementaux

LES EAUX USÉES : UN INDICATEUR DANS UNE STRATÉGIE DE LUTTE CONTRE LA CODIV-19

Le projet d'Observatoire épidémiologique dans les eaux usées (Obépine), lancé en juillet 2020 par un collectif de chercheurs, vise à réaliser un suivi en temps réel des traces du virus Sars-Cov-2 dans les eaux usées sur le territoire national afin d'anticiper les évolutions de la pandémie et de caractériser les populations sources de virus pour mieux orienter les politiques publiques.

Ce réseau est mis en œuvre dans une trentaine de stations d'épuration du bassin Seine-Normandie pour lequel les enjeux sont forts compte tenu du niveau de circulation du virus et de la densité de population.

L'agence de l'eau peut accompagner financièrement les collectivités souhaitant participer à la remontée de données d'informations sur la présence du SARS-CoV2 dans les eaux usées dans le cadre du projet de recherche national « Obépine », en complément du réseau national.

L'intérêt de l'agence de l'eau pour la mise au point de nouvelles méthodes de suivi des virus entériques ou plus particulièrement du virus Sars-Cov-2 (responsable de la COVID-19) dans le cadre du projet d'Observatoire épidémiologique (Obépine) dans les eaux usées témoigne de sa volonté de soutenir l'innovation et la recherche dans le domaine de la santé environnementale.

PROJET DE SDAGE ET DE PROGRAMME DE MESURES 2022-2027

Après l'état des lieux, point de départ du diagnostic sur le bassin, le comité de bassin Seine-Normandie a adopté le 14 octobre 2020, le projet de SDAGE, schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux 2022-2027, et son programme de mesures associé.

Le projet de SDAGE est soumis à la consultation du public et des assemblées du 1er mars au 1er septembre 2021.

La notion de bon état des eaux émane de la directive cadre européenne sur l'eau (ou DCE) du 23 octobre 2000. Le projet de SDAGE affiche un objectif ambitieux : amener 52 % des cours d'eau du bassin en bon état écologique à l'horizon 2027, contre 32 % aujourd'hui.

2022
2027
SDAGE

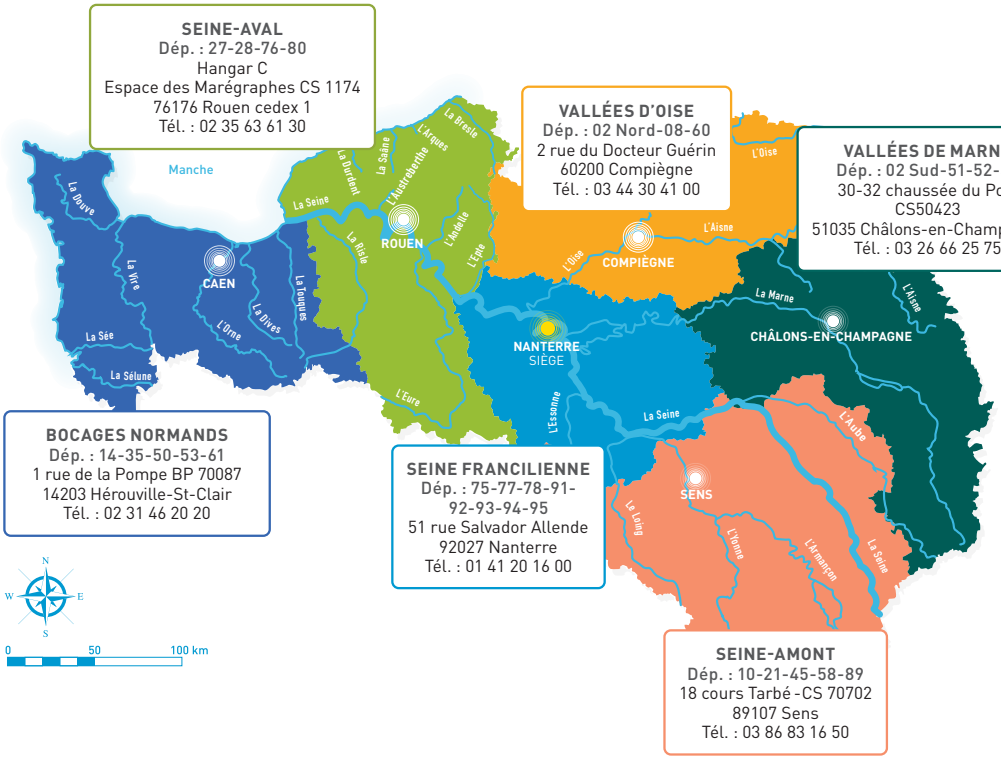
VOS INTERLOCUTEURS

SIÈGE

51, rue Salvador Allende
92027 Nanterre Cedex
Tél. : 01 41 20 16 00
seinenormandie.communication@aesn.fr

DIRECTIONS TERRITORIALES

L'organisation de l'agence de l'eau par directions territoriales favorise une intervention adaptée aux besoins spécifiques de chaque territoire.



L'agence de l'eau Seine-Normandie

du Morvan à la Normandie

Le bassin Seine-Normandie couvre près de 100 000 km², soit 18 % du territoire national métropolitain correspondant au bassin de la Seine, de ses affluents et aux bassins côtiers normands. Il concerne 6 régions et 28 départements pour tout ou partie, 8 138 communes et 18,3 millions d'habitants.
L'estuaire de la Seine reçoit les rejets de 30 % de la population française et de 25 % de l'industrie nationale. 68 % de l'eau potable provient des nappes souterraines, le reste provenant des fleuves et des rivières.
5 100 captages produisent par an 1 400 millions de m³ d'eau et 2 775 stations d'épuration traitent les eaux usées de plus de 16,5 millions d'habitants.

LE COMITÉ DE BASSIN SEINE-NORMANDIE

assemblée de 185 membres où sont représentés les collectivités, les usagers de l'eau (agriculteurs, industriels, consommateurs, pêcheurs, associations de protection de l'environnement...) et l'État. Il définit les grandes orientations de la politique de l'eau sur le bassin.

L'AGENCE DE L'EAU SEINE-NORMANDIE

met en œuvre la politique de l'eau du bassin en finançant les projets des acteurs locaux, grâce à des redevances perçues auprès de l'ensemble des usagers. Ces projets contribuent à améliorer la qualité des ressources en eau, des rivières et des milieux aquatiques.

Restons connectés sur **eau-seine-normandie.fr** @seine_normandie

© AESN / Création dos : Vacsar / Janvier 2021 - Réalisation : OBEA/ Avril 2021 - Impression : Nord'Imprim - Imprim'vert sur papier PEFC™

Donnez votre avis sur

DU 1ER MARS AU 1ER SEPTEMBRE 2021

LES COMITÉS DE BASSIN

L'eau les inondations et le milieu marin

Répondez à la consultation du public sur **www.eau-seine-normandie.fr**

EN IMMERSION
L'eau a quelque chose à vous dire...

Nouveau Découvrez les nouveaux "Podcasts" sur les hommes et les rivières

DIRECTION DE L'ESPACE PUBLIC

RAPPORT DE PRÉSENTATION ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC D'ASSAINISSEMENT

COMMUNE NOUVELLE DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

ANNEE 2019

SOMMAIRE

Service public de l'assainissement collectif 4

I.1. Les caractéristiques techniques du service 4
I.1.1. Le territoire desservi 4
I.1.2. Le nombre d'habitants desservis et d'abonnés 5
I.1.3. Politique de suivi des usagers autres que domestiques dits « industriels » 6
Arrêtés d'autorisation de déversement au réseau public 7
Contrat de déversement au réseau public 7
I.1.4. L'évaluation des charges 7
I.1.5. Le réseau de collecte 7
I.1.5.1. Nature des effluents 7
I.1.5.2. Formes et matériaux des collecteurs 7
I.1.5.3. Linéaire du réseau 7
I.1.5.4. Les grilles et avaloirs 8
I.1.5.5. Les postes de refoulement 8
I.1.5.6. Les déversoirs d'orage et ouvrages de délestage 10
I.1.5.7. Bassin de rétention 10
I.1.6. Mode de gestion du service 10
I.1.6.1. Le curage et l'entretien 10
I.1.6.2. Les travaux en tranchée 12
I.1.6.3. Les travaux sans tranchée 12
I.1.6.4. L'entretien des postes de refoulement 12
I.2. La tarification et les recettes de service 12
I.2.1. Les modalités de tarification 13
I.2.2. Les modalités d'évolution et de révision 13
Part communale de l'assainissement pour Saint-Germain-en-Laye 13
Part communale de l'assainissement pour Fourqueux 14
Part communale de l'eau dans la facture d'eau potable pour Saint-Germain-en-Laye 14
I.2.3. 2019 : La facture d'eau type de 120 m³ 15
I.2.4. Les autres recettes d'exploitation 17
I.2.4.1. Participation pour l'Assainissement Collectif (PAC) 17
I.2.4.2. Contrôle de conformité du raccordement 17
Principe d'un contrôle de conformité 19
Nouveaux tarifs applicables à compter du 1er janvier 2020 pour Saint-Germain-en-Laye 19
I.3. Les indicateurs de performance 20
I.3.1. Le taux de desserte des réseaux de collecte 20
I.3.2. Connaissance et gestion patrimoniale des réseaux de collecte 20
I.3.3. Etude diagnostic des réseaux & Schéma Directeur d'Assainissement (SDA) 22
1.3.3.1 Etude diagnostic 22
I.3.4. Conformité de la collecte des effluents, des équipements des stations d'épuration et de la performance des ouvrages d'épuration 23
I.3.4.1. Conformité de la collecte des effluents 23
I.3.4.1.1. Etendue du réseau 23
I.3.4.1.2. Déversement des rejets 23
I.3.4.1.3. Fuite et apport d'eaux claires parasites 23
I.3.4.2. Conformité des équipements d'épuration 23
I.3.4.3. Conformité de la performance des ouvrages d'épuration 23
I.3.4.4. Évolution du taux de dépollution 23
I.3.5. Le taux de boues évacuées de façon conforme 23
I.3.6. Le taux de débordement des effluents chez les usagers 23
I.3.7. Le nombre de points du réseau avec interventions fréquentes 24
I.3.8. Le taux moyen de renouvellement des réseaux 24
I.3.9. Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de la police de l'eau 24

I.3.10. Indice de connaissance des rejets en milieu naturel par les réseaux 24
I.3.11. Durée d'extinction de la dette 25
I.3.12. Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente 25
I.4. Le financement des investissements 25
I.4.1. Les travaux engagÉs pendant l'exercice 25
I.4.2. L'état de la dette au 31 décembre 2019 26
Dette en capital 26
Annuité 2019 26
I.4.3. Les projets de travaux 27

Le service public de l'assainissement non collectif 28

I.5. Les caractéristiques techniques du service 28
I.5.1. Le nombre d'habitants desservis 28
I.5.1.1. Le zonage 28
I.5.1.2. L'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service et périmètre 28
I.5.2. L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif 28
I.6. La tarification et les recettes du service 29
I.6.1. La tarification 29
I.6.1.1. Le contrôle du neuf ou de la réhabilitation 29
I.6.1.2. Le contrôle du bon fonctionnement et de l'entretien 29
I.6.2. Les recettes d'exploitation du SPANC 29
I.7. Indicateur de performance du SPANC : le taux de conformité des installations 29
I.8. Le financement des investissements du SPANC 30
ANNEXE 1 – SCHEMA DU RESEAU 31
ANNEXE 2 – LOCALISATION DES TRAVAUX 2018 32
ANNEXE 3 – ZONAGE ASSAINISSEMENT 33
ANNEXE 4 – DÉFINITION DES ACTIVITÉS IMPLIQUANT DES UTILISATIONS DE L'EAU ASSIMILABLES AUX UTILISATIONS À DES FINS DOMESTIQUES 34
ANNEXE 5 – PROGRAMME PLURIANNUEL SDA 35

Introduction :

La loi du 2 février 1995 et son décret d'application n°2007-675 du 2 mai 2007 (JO du 4 mai 2007) fixent les caractéristiques et les indicateurs à renseigner dans le rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement.
Cette obligation d'information a pour principal objectif une transparence réelle dans la gestion des services publics de l'eau et de l'assainissement vis-à-vis des élus et, surtout, vis-à-vis des usagers. Cette information doit, de plus, contribuer à faire progresser la qualité des services rendus aux usagers et ses performances.

SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

I.1. LES CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DU SERVICE

I.1.1. LE TERRITOIRE DESSERVI

La Commune Nouvelle de Saint-Germain-en-Laye est assainie par un réseau communal majoritairement de type unitaire.

- ✓ Territoire de la commune historique de Saint-Germain-en-Laye : 95% unitaire – 5% séparatif
- ✓ Territoire de la commune historique de Fourqueux : 60% unitaire – 40% séparatif

L'assainissement collectif concerne plusieurs zones de collecte, dont la principale est l'agglomération formé par les communes historiques de Saint-Germain-en-Laye et de Fourqueux.
Cette zone de collecte principale est raccordée au réseau du Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Région de Saint-Germain-en-Laye (S.I.A) qui dirige, via le réseau du Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Boucle de la Seine (S.I.A.B.S), les eaux usées vers l'émissaire interdépartemental Sèvres-Achères du S.I.A.A.P pour traitement à l'usine d'épuration Seine-Aval.
D'autres zones de collecte sont raccordées, soit directement à l'usine d'épuration Seine-Aval, soit aux réseaux des communes voisines.
Ainsi, la compétence de la collectivité s'exerce directement sur la collecte. Le traitement des eaux est majoritairement assuré par le S.I.A.A.P.
Le territoire de la Commune Nouvelle comprend en outre 3.526 hectares de forêt dans laquelle certaines habitations sont assainies selon le mode autonome.

Le réseau communal collectif concerne :

- La partie urbanisée de l'agglomération des deux communes historiques de Saint-Germain-en-Laye et de Fourqueux ;
- Le quartier du Château du Val ;
- Le stade municipal, le Camp des Loges, la Maison d'Éducation de la Légion d'Honneur et la Fête des Loges ;
- La Cité Fromainville ;
- Le pavillon d'Herblay et le pavillon d'Artois ;
- Le Golf de Saint Germain ;
- Le Golf de Fourqueux ;
- Le camp militaire de Maisons-Laffitte ;

Les effluents de l'agglomération se rejettent dans le réseau du Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Région de Saint-Germain-en-Laye (S.I.A.). Il est constitué de grands collecteurs. Sur le territoire communal, on distingue 5 émissaires dans lesquels le réseau communal se déverse :

- Émissaire Nord (galerie 2x2 m) à l'aval de l'étoile des Neuf Routes, en limite communale avec le Pecq. Il reçoit l'ensemble des quartiers Nord et le quartier Turgot.
- Émissaire des Grottes (∅1000) situé avenue du Maréchal de Lattre-de-Tassigny, en bas de la rampe des Grottes et qui draine le quartier de la rue Thiers.
- Émissaire Sud (divers diamètres) qui traverse la commune de part en part, commence de la rue du Clos Baron, suit la rue Saint-Léger, arrive rue Schnapper et continue sur le territoire du Pecq. Il reprend différents bassins, notamment ceux à proximité du ru de Buzot. En amont, il reçoit une antenne syndicale venant du chemin des Plâtrières, qui collecte le hameau de Montaigu et le lycée agricole.
- Émissaire de Fourqueux (T130) situé sous la rue de Fourqueux et rejoint l'émissaire Sud au niveau de la place de la Fontaine Sainte-Catherine. Il récupère les eaux du quartier de la rue des Noisetiers.
- Émissaire de Grandchamp (∅600 et ∅800), rue du Professeur Roux. Il draine le quartier de la rue du Pontel.

Les effluents de la cité Fromainville, des pavillons d'Herblay et d'Artois et du quartier militaire de Maisons-Laffitte se déversent dans le réseau du S.I.A.A.P.
Les effluents du quartier du château du Val se déversent dans le réseau du Mesnil-le-Roi.
Le traitement des eaux ainsi collectées est réalisé à la station d'épuration Seine Aval.
D'autre part, les effluents des quartiers du Camp des Loges, de la Maison de la Légion d'Honneur et du golf de Saint-Germain se déversent dans le réseau du syndicat d'assainissement de l'Hautil. Ces effluents sont traités dans l'usine d'épuration de Carrières-sous-Poissy.
cf. ANNEXE 1.

I.1.2. LE NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS ET D'ABONNES

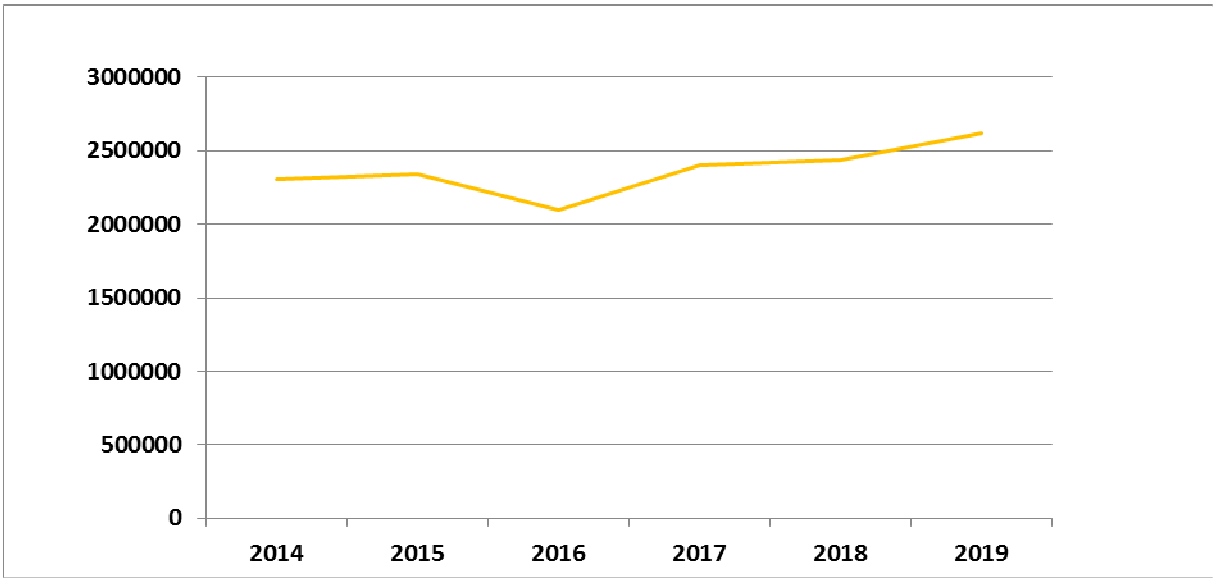
Il s'agit du nombre de personnes qui sont domiciliées dans une zone où il existe une antenne du réseau public d'assainissement collectif sur laquelle elle est ou elle peut être raccordée.

NB : les chiffres de 2019 prennent en compte la fusion des deux communes historiques au 1er janvier 2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Population	39 540	39 980	39 980	39 980	39 742	43768
Nombre d'abonnements à l'eau potable	5 436	5 373	5 330	5395	5454	6451
Nombre d'abonnés à l'assainissement*	5 313	5 250	5 207	5272	5331	6307
Taux de raccordement	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98
Volume rejeté (m3)**	2 303 849	2 341 468	2 098 495	2 402 150	2 439 863	2 617 651
Evolution du volume collecté dans le réseau communal d'assainissement	- 1,12%	+ 1,6%	- 7,05%	+14.5%	+ 1,6%	+ 7,3%

*Il a été recensé 123 installations d'assainissement non collectif en 2015 (chiffre Saint-Germain-en-Laye)
**Il correspond au volume d'eau potable facturé

Evolution du volume rejeté dans le réseau d'assainissement (en m3)



I.1.3. POLITIQUE DE SUIVI DES USAGERS AUTRES QUE DOMESTIQUES DITS « INDUSTRIELS »

Les industriels et assimilés ne sont pas suivis, spécifiquement à ce jour par nos services. Cependant, Ils ont été recensés lors de l'étude diagnostic du réseau communal d'assainissement menée en 2014-2015.

Une réflexion de suivi de ces sites devra être menée afin de répondre aux nouvelles obligations règlementaires.

On distingue désormais :
- les Eaux usées Non Domestiques
- les Eaux usées Non Domestiques assimilées Domestiques

Les Eaux Usées Non Domestiques sont les eaux usées d'un immeuble ou d'un établissement n'entrant pas dans les catégories « eaux usées domestiques » ou « eaux usées non domestiques assimilées domestiques ».

Conformément à l'article L1331-10 du Code de la Santé Publique, tout déversement d'eaux usées non domestiques dans les réseaux publics d'assainissement doit faire l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la collectivité propriétaire du réseau à l'endroit du déversement. Le fait de déverser des eaux usées autres que domestiques dans le réseau public de collecte des eaux usées sans l'autorisation visée à l'article L1331-10 ou en violation des prescriptions de cette autorisation est passible d'une peine d'amende de 10 000 euros au titre de l'article L1337-2 du Code de la Santé Publique.

Les conditions d'admissibilité des eaux usées non domestiques au réseau communal sont précisées dans **l'arrêté d'autorisation** de déversement et le cas échant dans une convention spéciale de déversement.

Ces déversements doivent être compatibles quantitativement et qualitativement avec les conditions générales d'admissibilité des eaux non domestiques définies dans le règlement communal d'assainissement.

ARRETES D'AUTORISATION DE DEVERSEMENT AU RESEAU PUBLIC

Les Eaux Usées Non Domestiques Assimilées Domestiques sont les eaux usées d'un immeuble ou d'un établissement résultant d'utilisation de l'eau assimilable à un usage domestique en application de l'article L213-10-2 du Code de l'Environnement. Les utilisations de l'eau assimilables à un usage domestique sont définies à l'annexe 1 de l'arrêté du 21 décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour modernisation des réseaux de collecte (cf. ANNEXE 4).

Conformément à l'article L1331-7-1 du Code de la Santé Publique, les établissements industriels dont les eaux peuvent être assimilées aux eaux usées domestiques ont droit, à leur demande, au raccordement sur le réseau d'assainissement public, dans les limites des capacités de transport et d'épuration des installations existantes ou en cours de réalisation.

Le déversement des eaux usées non domestiques assimilées domestiques dans le réseau communal doit être autorisé par un **contrat de déversement** émis par la Ville.

CONTRAT DE DEVERSEMENT AU RESEAU PUBLIC

Aucun contrat n'a été mis en place à ce jour.

I.1.4. L'EVALUATION DES CHARGES

La Ville n'est pas équipée de prise de mesure de charge de pollution de ces effluents collectés.

I.1.5. LE RESEAU DE COLLECTE

I.1.5.1. NATURE DES EFFLUENTS

Le réseau de collecte des effluents est unitaire sur le territoire communal.

I.1.5.2. FORMES ET MATERIAUX DES COLLECTEURS

Le réseau d'assainissement de l'agglomération est ancien dans l'ensemble. Les phases de réalisation des travaux ont été les suivantes :

- Les principaux collecteurs du Centre Ville de 1860 à 1925 (souvent de type galerie empierrée).
- Les collecteurs de la rue Franklin et des quartiers résidentiels (appelés « Réserve Pereire ») de 1925 à 1939.
- Les collecteurs de la vallée du ru de Buzot : depuis 1947.

Les principaux ouvrages de la partie Nord de l'agglomération sont constitués par des ovoïdes en maçonnerie. Leur taille varie entre 1,20 mètre et 1,60 mètre de hauteur pour une largeur comprise entre 0,75 à 1 mètre de large. Tous les autres éléments du réseau sont constitués par des canalisations pour la plupart en grès dans le Centre-Ville (∅400 et ∅300), et en béton armé dans les autres quartiers (∅300 à ∅600).

I.1.5.3. LINEAIRE DU RESEAU

Diamètre (mm)	Longueur de canalisation (m)	Proportion
Refoulement Pomone 75	850	1,34
100	630	1,00
150	400	0,63
200	1 072	1,70
250	446	0,71
300	25 609	40,50

Diamètre (mm)	Longueur de canalisation (m)	Proportion
400	11 105	17,56
500	2 325	3,68
600	2 060	3,26
800	495	0,78
1000	910	1,44
1100	225	0,36
1300	920	1,45
1400	5 125	8,11
1500	260	0,41
1600	9 370	14,82
1800	1 430	2,26
TOTAL	**63 232**	**100%**

Les Coteaux du Bel Air sont équipés d'une galerie technique de 1,6 km de long regroupant les alimentations principales de l'ensemble des concessionnaires et un collecteur d'assainissement.

I.1.5.4. LES GRILLES ET AVALOIRS

Afin d'assurer le drainage des eaux de ruissellement, de nombreux avaloirs et grilles sont répartis dans la Commune Nouvelle. On en compte environ 2150 unités.

I.1.5.5. LES POSTES DE REFOULEMENT

10 postes de refoulement sont désormais présents sur le réseau :

1- Stade Georges Lefevre Avenue du Président Kennedy	Poste eaux pluviales équipé de 3 pompes
2- Nouveau Cimetière Rue Turgot	Poste eaux pluviales équipé de 2 pompes
3- Pont des Ambassadeurs Route des Loges	Poste eaux pluviales équipé de 2 pompes
4- Centre de Formation du PSG Avenue du Président Kennedy	Poste eaux pluviales équipé de 2 pompes
5- Passage sous voie accès gare Place Frahier	Poste eaux pluviales équipé de 2 pompes
5bis- Passage sous voie accès gare Place Frahier	Poste eaux pluviales équipé de 2 pompes
6- Bassin de rétention Place Frahier	Bassin 1 400 m3 équipé de 2 pompes principales et 2 pompes auxiliaires
7- Allée Pomone	Poste unitaire équipé de 2 pompes
8- Lisière Pereire Aire de jeux	Poste unitaire équipé de 2 pompes
9- Lisière Pereire Avenue Winchester	Poste eaux pluviales équipé de 2 pompes
10- Lisière Pereire Rue Henri Dunant	Poste eaux pluviales équipé de 2 pompes
11- Lisière Pereire Rue Henri Dunant	Poste eaux usées équipé de 2 pompes
12- Lisière Pereire Rue de Bastiat côté voie ferrée	Poste eaux usées équipé de 2 pompes

Les postes sont entretenus deux fois par an via un marché renouvelé en 2018 et dont l'entreprise EAV a une nouvelle fois remporté le marché.

NB : 2 postes existent et sont entretenus dans le cadre de la fête des Loges. Ils sont hors du marché public d'entretien des postes.

Opérations menées en 2019 :

- Installation et mise en place sur 1 poste de système de télésurveillance (alarmes) géré directement par le prestataire.
- Pompage et entretien annuel de l'ensemble des postes de refoulement de la ville de Saint-Germain-en-Laye.

I.1.5.6. LES DEVERSOIRS D'ORAGE ET OUVRAGES DE DELESTAGE

Il y a cinq ouvrages de rétention sur le territoire de la Commune Nouvelle, 3 déversoirs d'orage appartenant au SIA et 2 ouvrages de délestage sous gestion communale qui se situent :

- Rue du Pontel et Avenue du Professeur Roux (ouvrage syndical). Dans cet ouvrage, un délestage vers le réseau pluvial syndical rue du Baron Gérard est possible.
- Place Aschaffenburg (ouvrage syndical), ce déversoir fait office de double surverse d'une part entre le réseau unitaire syndical et le réseau pluvial syndical et d'autre part entre le réseau communal de la place Sainte-Catherine et le réseau pluvial syndical.
- Route de Fourqueux (ouvrage syndical), il déleste l'émissaire syndical vers le réseau pluvial.
- Rue Saint-Léger (**ouvrage communal**), délestage entre le réseau communal et le réseau syndical parallèle.
- Rue du Docteur Grandhomme (**ouvrage communal**), il déleste le raccordement entre le quartier Robereau et la rue Bonnemain.

Ces ouvrages qui permettent le délestage du réseau communal vers le réseau syndical sont gérés avec l'aide du Syndicat d'Assainissement de la Région de Saint-Germain-en-Laye.

I.1.5.7. BASSIN DE RETENTION

Un bassin de rétention de 1 500 m^3 situé rue Bastiat permet d'éviter les débordements du réseau sur la place Frahier.

I.1.6. MODE DE GESTION DU SERVICE

Le réseau de collecte communal est géré en régie. La maîtrise d'œuvre est assurée par le personnel communal.

Sur le territoire historique de Saint-Germain-en-Laye, l'entreprise intervenant pour assurer les missions d'entretien et de curage des réseaux est EAV, tandis que pour Fourqueux, il s'agit de SUEZ.

Les travaux de curage, de petites et de grosses réparations ainsi que les inspections télévisées et le contrôle du réseau visitable sont confiés à des entreprises adjudicataires de marchés publics suite à une mise en concurrence.

I.1.6.1. LE CURAGE ET L'ENTRETIEN

Depuis de nombreuses années, la Ville historique de Saint-Germain-en-Laye a opté pour un marché d'entretien des collecteurs d'assainissement visant à garantir l'écoulement normal et continuel des eaux. Ces prestations ont été confiées à **l'entreprise EAV** (Entreprise d'Assainissement et de Voirie) depuis le 1er janvier 2011 et pour une durée de 4 ans. Ce marché a été renouvelé au 1er janvier 2015.

Il comprend :

- **Le curage de 10 km de réseau par an,**
- **L'inspection télévisée de 5 km de réseau,**
- **30 interventions de curage à la demande,**
- **Le curage annuel des quatre séparateurs hydrocarbures et de la chambre à sable,**
- **Deux campagnes par an de curages des 1500 ouvrages d'engouffrement avec leur branchement et leur décantation éventuelle,**
- La mise à jour du patrimoine.

Sur le territoire historique de Fourqueux, le contrat d'entretien du réseau d'assainissement est géré dans le cadre de la DSP eau potable par la société SUEZ. Ce contrat a démarré en 2012 et prendra fin en 2024. L'entretien annuel des réseaux d'assainissement de la commune historique de Fourqueux comprend :

- **Le curage de 1.5 km de réseau par an,**
- **L'inspection télévisée d'1 km de réseau,**
- **Une campagne annuelle de curage des 656 ouvrages d'engouffrement avec leur branchement et leur décantation éventuelle,**
- La mise à jour du patrimoine.

Ces prestations permettent de donner un état du réseau sur l'année et de réaliser un contrôle global des collecteurs. Les interventions sont programmées selon les difficultés rencontrées (constatations d'odeurs, débordements, remontés d'informations des entreprises ou des riverains, …).

Aujourd'hui le service a en charge trois séparateurs hydrocarbures situés dans différents parcs de stationnement public, rue des Lavandières, avenue Saint-Fiacre et rue Saint-Léger (derrière le lycée international). Ils sont curés une fois par an.

<u>Exemple</u> : Inspection télévisée dans le réseau d'assainissement - Rue de Tourville - 2017

<u>Nouveaux equipments:</u>

- Depuis 2015, la Ville assure également l'entretien de nouveaux ouvrages d'engouffrement (type grille d'eaux pluviales) situés sur le domaine public au niveau du Bel Air.

↳ Ces équipements ont automatiquement été intégrés au marché d'entretien.

- De nouveaux équipements vont être installés dans le cadre de l'opération de la Lisière Pereire.

↳ Ce linéaire de réseau est intégré au marché d'entretien.

En 2024, date de fin du marché d'entretien d'assainissement de la ville historique de Fourqueux, un nouveau marché d'entretien et de connaissance des réseaux de la Commune Nouvelle pourra être passé sur l'intégralité de son territoire. Cela permettra ainsi de n'avoir plus qu'un seul prestataire pour tout le périmètre de la Commune Nouvelle avec une cohérence et une réflexion sur ce nouveau territoire.

I.1.6.2. LES TRAVAUX EN TRANCHEE

Ces travaux comprennent toutes les réparations sur le réseau ainsi que les réalisations d'ouvrages neufs réalisées en tranchée ouverte. Un bordereau de prix détaillé permet d'adapter les travaux à effectuer.
Ce marché a été confié au **groupement EUROVIA/SRBG/CHAMPION** en 2019 pour une durée maximale de 4 ans et recouvre le périmètre de la Commune Nouvelle.

I.1.6.3. LES TRAVAUX SANS TRANCHEE

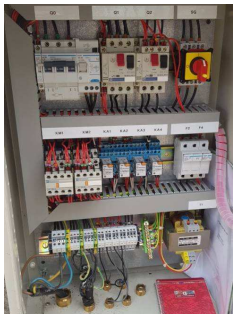
Ces travaux concernent les rénovations de l'intérieur des canalisations soit par moyen humain lorsque le réseau est visitable, soit par des techniques de chemisage lorsque le réseau est non visitable (Diam < 800mm).

Ce marché public sous forme de contrat cadre a été confié à l'entreprise **TELEREP** en 2019 pour une durée de maximale de 4 ans.

I.1.6.4. L'ENTRETIEN DES POSTES DE REFOULEMENT

L'entretien comprend les vérifications des pompes mais aussi de toute la partie électrique et automatique des postes ainsi que le curage des cuves. Ce marché prévoit des forfaits horaires d'intervention en cas d'urgence.
Le contrôle et l'entretien des postes de relèvement sont effectués par **EAV** titulaire du marché. Celui-ci a été renouvelé en 2018 pour une durée de 4 ans.

<u>Exemple :</u> poste de refoulement du nouveau cimetière



<u>Exemple :</u> Armoire électrique du poste Winchester

I.2. LA TARIFICATION ET LES RECETTES DE SERVICE

Les prestations d'entretien du réseau sont soumises à une TVA de 10%.
Les travaux sont, quant à eux, soumis à une TVA de 20%.

Les recettes de l'assainissement sont aux nombres de trois :

- **La part assainissement indexée sur le volume d'eau potable consommé,**
- **La participation à l'assainissement collectif (PAC),**
- **Les contrôles de conformité du raccordement.**

I.2.1. LES MODALITÉS DE TARIFICATION

Différentes catégories d'abonnés font l'objet d'un tarif différent :

- Les **abonnés communaux**, ils payent une surtaxe communale sur la part eau (0.30€/m3 pour Saint-Germain-en-Laye et 0.24€/m3 pour Fourqueux);
- Les abonnés pour lesquels les effluents se jettent via le syndicat Boucle de Seine ou le **syndicat de Sartrouville** (habitants du Domaine du Val) ;
- Les abonnés (Maison d'Education de la Légion d'Honneur, Camp des Loges, Golf de Saint-Germain, avenue du Président Kennedy) pour lesquels les effluents se jettent via le **syndicat de l'Hautil** ont également une tarification différente.

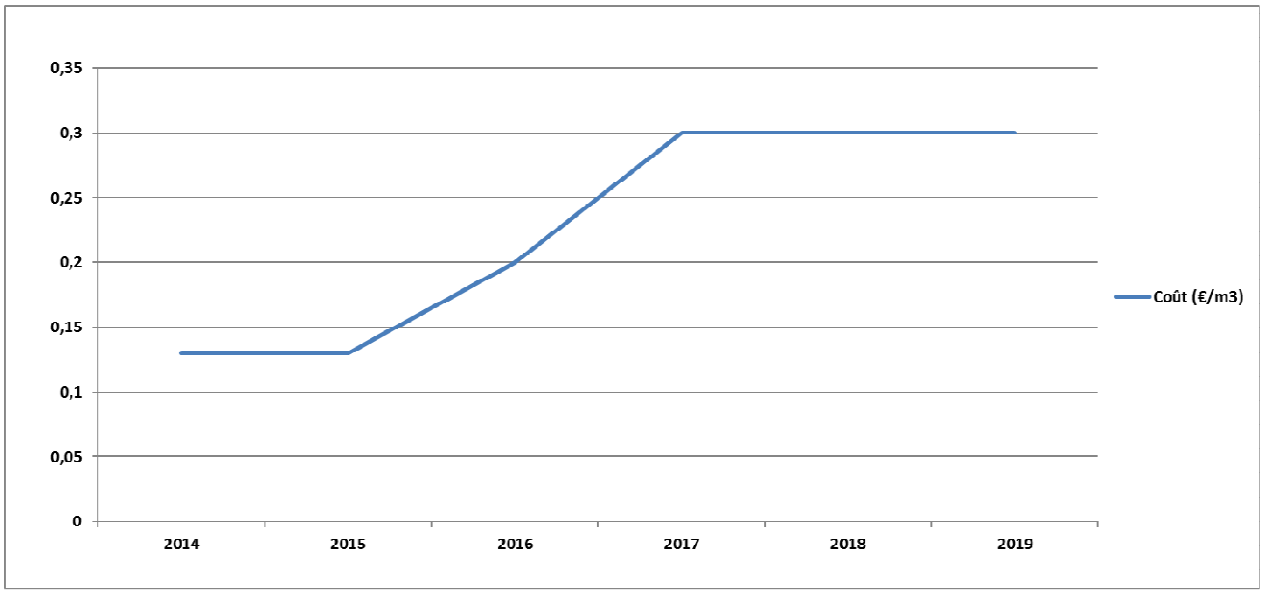
I.2.2. LES MODALITES D'EVOLUTION ET DE REVISION

PART COMMUNALE DE L'ASSAINISSEMENT POUR SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

	Tarif 2014	Tarif 2015	Tarif 2016	Tarif 2017	Tarif 2018	Tarif 2019
Coût (€/m^3)	0.1300	0.1300	0.2000	0.3000	0.3000	0.3000
Evolution	+0%	+0%	+ 54%	+50%	+0%	+0%

L'évolution de tarification n'est pas fondée sur une formule de révision, elle est proposée par le service.

Evolution de la tarification (€/m^3) :

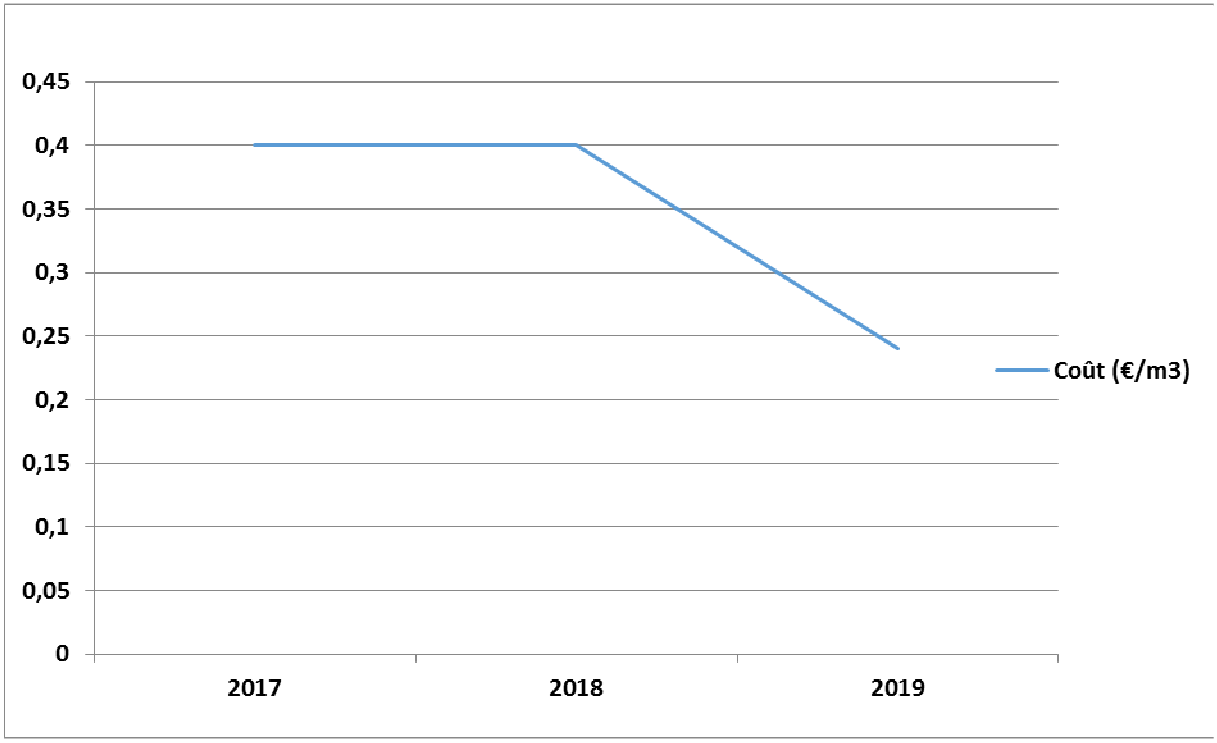


PART COMMUNALE DE L'ASSAINISSEMENT POUR FOURQUEUX

	Tarif 2018	Tarif 2019
Coût (€/m³)	0.4000	0.2400
Evolution	+0%	+0%

L'évolution de tarification n'est pas fondée sur une formule de révision, elle est proposée par le service.

Evolution de la tarification (€/m³) :



PART COMMUNALE DE L'EAU DANS LA FACTURE D'EAU POTABLE POUR SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

	Tarif 2014	Tarif 2015	Tarif 2016	Tarif 2017	Tarif 2018	Tarif 2019
Coût (€/m³)	0.052	0.053	0.160	0.160	0.160	0.160
Evolution	+1,92%	+1,92%	+201,89%	0%	0%	0%

L'évolution de tarification n'est pas basée sur une formule de révision, elle est proposée par le service.

Entre 2017 et 2019, la part communale de l'eau potable dans la facture n'a pas augmenté. Pour rappel, en 2016 cette part communale avait augmenté de +201,89% afin de financer les investissements.

I.2.3. 2019 : LA FACTURE D'EAU TYPE DE 120 M³

Pour la commune historique de Saint-Germain-En-Laye :

DISTRIBUTION DE L'EAU	
Part du délégataire	
Abonnement	29.64
Consommation (120 m³)	113.18
Part Communale	19.20
Organismes d'Etat	
Préservation des ressources en eau	9.00
Voies navigables de France	1.32
Lutte contre la pollution	45.60
Sous Total HT eau	217.94
T.V.A. 5.5%	11.99
Sous Total TTC eau	229.93
m³ TTC	**1.92**
COLLECTE & TRAITEMENT	
Part du délégataire	
Consommation (120 m³ SIABS)	4.80
Part des Collectivités et autres Délégataires	
Part communale	36.00
Part SIARSGL	16.80
SIAAP	80.76
Part SMA S3M	31.20
Organismes d'Etat	
Modernisation des réseaux de collecte	22.20
Sous Total HT assainissement	191.76
T.V.A. 10%	19.18
Sous Total TTC assainissement	210.94
m³ TTC	**1,76**
EAU & ASSAINISSEMENT m³ TTC	**3.68**

En 2019, le coût d'un m³ TTC (eau & assainissement) était de 3.68 contre 3.41 en 2018. Un prix stable.

La part du délégataire revient au gestionnaire du réseau, ici la société SUEZ (ex Lyonnaise des Eaux). À cela s'ajoute la part des collectivités (communale et syndicales), enfin diverses taxes vont aux organismes de l'Etat.

Certaines structures (Agence de l'Eau, Voies Navigables de France, …) financent des projets d'assainissement (travaux, aménagement contre les inondations, …) à l'aide de subventions accordées aux collectivités.

Cette facture est représentative de la majorité des abonnements des saint-germanois.

Pour la commune historique de Fourqueux :

DISTRIBUTION DE L'EAU	
Part du délégataire	
Abonnement	46.82
Consommation (120 m^3)	206.94
Part Communale	0
Organismes d'Etat	
Préservation des ressources en eau	9,00
Lutte contre la pollution	45.60
Sous Total HT eau	308.36
T.V.A. 5.5%	16.96
Sous Total TTC eau	325.32
m^3 TTC	**2.71**
COLLECTE & TRAITEMENT	
Part du délégataire	
Consommation (120 m^3 SIABS)	4.80
Part des Collectivités et autres Délégataires	
Part communale	28.80
Part SIARSGL	16.80
SIAAP	80.76
Organismes d'Etat	
Modernisation des réseaux de collecte	22.20
Sous Total HT assainissement	153.36
T.V.A. 10%	15.37
Sous Total TTC assainissement	168.70
m^3 TTC	**1,41**
EAU & ASSAINISSEMENT m^3 TTC	**4.12**

En 2019, le coût d'un m^3 TTC (eau & assainissement) était de 4.12€ en baisse par rapport à 2018.

La part du délégataire revient au gestionnaire du réseau, ici la société SUEZ (ex Lyonnaise des Eaux). A cela s'ajoute la part des collectivités (communale et syndicales), enfin diverses taxes vont aux organismes de l'Etat. Certaines structures (Agence de l'Eau, Voies Navigables de France, …) financent des projets d'assainissement (travaux, aménagement contre les inondations, …) à l'aide de subventions accordées aux collectivités.
Cette facture est représentative de la majorité des abonnements des Fourqueusiens.

I.2.4. LES AUTRES RECETTES D'EXPLOITATION

I.2.4.1. PARTICIPATION POUR L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF (PAC)

La PAC a été mise en place par Délibération du Conseil Municipal en date du 12 juillet 2012 en remplacement de la Participation au Raccordement à l'Egout (PRE). Elle est exigible pour tout nouveau raccordement au réseau public d'assainissement ou toute extension supérieure à 100 m².

Le mode de calcul n'a pas été modifié et est indexé à l'indice TP01 (index général tous travaux). La réévaluation annuelle se fait désormais au 1er janvier de chaque année depuis le 1er janvier 2016.

Ces délibérations mentionnent que cette participation est exigible pour une maison individuelle, par appartement dans un ensemble immobilier ainsi que par tranche inférieure ou égale à 100 m² de surface de plancher pour les immeubles industriels, commerciaux ou à usage de bureaux, et par tranche de 300 m² d'entrepôt **mais désormais également pour toute extension supérieure à 100 m².**

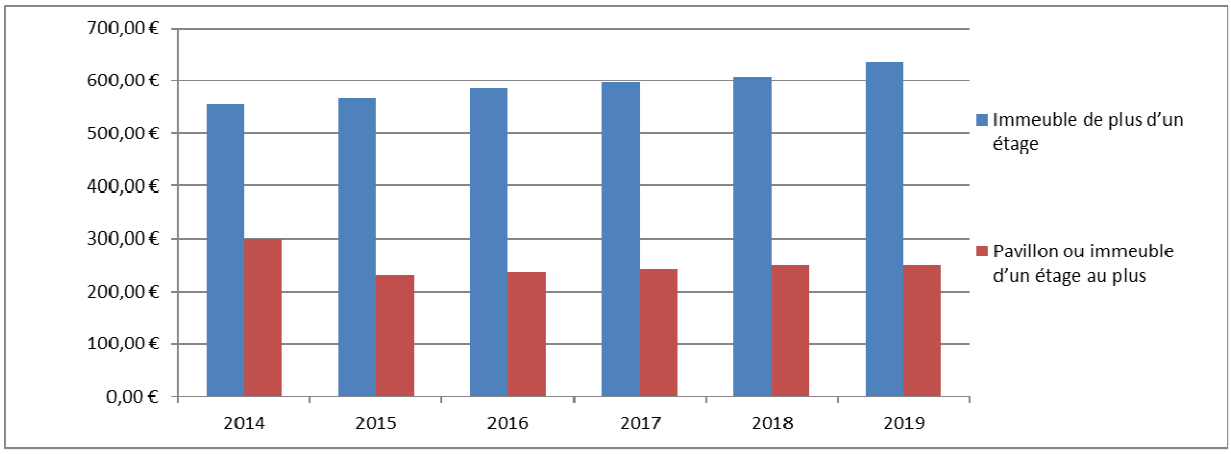
PAC SAINT-GERMAIN-EN-LAYE					
Année	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Montant	1 403, 01 €	1 350, 50 €	1295, 33 €	1 395, 18 €	1 464,27 €
Evolution	- 1.15%	-3.78%	- 4.05%	+7.71%	+5%
PAC FOURQUEUX					
Année	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Montant	Non renseigné	Non renseigné	Non renseigné	Non renseigné	1 434.58 €
Evolution	Non renseigné	Non renseigné	Non renseigné	Non renseigné	Non renseigné

I.2.4.2. CONTROLE DE CONFORMITE DU RACCORDEMENT

Depuis 2006, la Ville historique de Saint-Germain-en-Laye a mis en place un tarif pour le contrôle du bon raccordement au réseau communal d'assainissement. Ces prestations sont réalisées depuis 2011 par l'entreprise EAV. Ce contrôle consiste à la vérification du bon raccordement au réseau public mais également à la séparation des eaux usées et pluviales sur le domaine privé. La taxe couvre le prix du bordereau du marché ainsi que le travail effectué par le service Voirie-Réseaux.

Evolution du tarif pour un contrôle de bon raccordement sur le territoire historique de Saint-Germain-en-Laye :

Type de forfait	**Tarif 2014**	**Tarif 2015**	**Tarif 2016**	**Tarif 2017**	**Tarif 2018**	**Tarif 2018**
Pavillon ou immeuble d'un étage au plus	300,80 €	230,00 €	237,00 €	241.75 €	246.60 €	246.60 €
	+1,66 %	-23,54 %	+3,04 %	+2.00 %	+0.00 %	+0.00 %
Immeuble de plus d'un étage	554,95 €	567,70 €	585,00 €	596.70 €	608.60 €	620.70 €
	+1,67 %	+ 2,30 %	+3,05 %	+2.00%	+2.00%	+2.00%



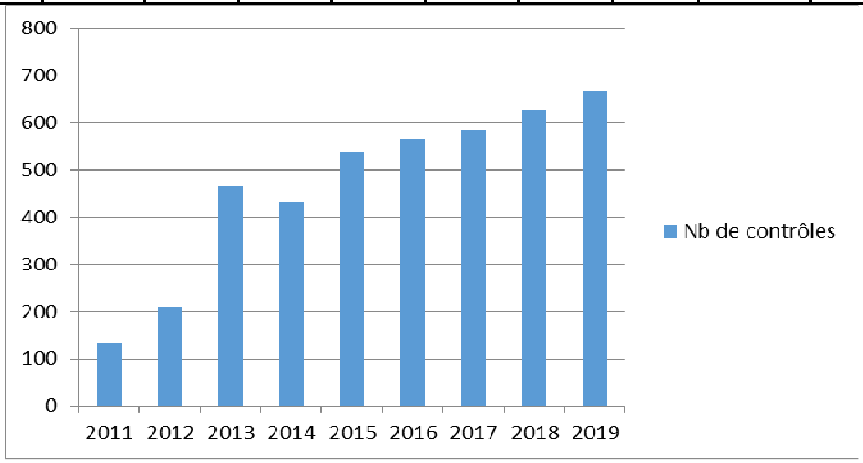
Concernant les contrôles de conformité sur le territoire historique de la Ville de Fourqueux. Le contrôle de conformité dans le cadre de changement de propriétaire est tout aussi obligatoire que sur Saint-Germain-en-Laye, cependant le fonctionnement et le prix sont différents.

L'entreprise SUEZ est en marché public avec la commune historique de Fourqueux pour l'entretien et la connaissance du réseau d'assainissement. Ce marché public permet aux habitants de la commune historique de Fourqueux de bénéficier d'un tarif négocié (préférentiel) pour la réalisation du diagnostic assainissement. Le montant de ce diagnostic est de 184.00 Euros HT (220.80€ TTC), il est fixé par le Bordereau de Prix Unitaire du marché public. Pour information, à Saint-Germain-en-Laye, le contrôle est de 246.60€TTC. Concernant les contrôles d'assainissement à Fourqueux, il n'existe pas d'obligation de passer par l'entreprise SUEZ pour réaliser ce contrôle, contrairement à Saint-Germain-en-Laye, où nous imposons un prestataire au vendeur car c'est la collectivité qui délivre le certificat d'assainissement.

↳Devant le nombre croissant de contrôles de conformité et le renouvellement du marché avec le prestataire en charge de ces missions, le coût du contrôle pour un appartement ou un pavillon a diminué de 24 % en 2015 par rapport à 2014. Ces tarifs suivent désormais l'évolution des tarifs de la Ville chaque année.

Nombre de contrôles réalisés

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nb de contrôles	132	210	465	432	537	565	585	628	667
Evolution	**86%**	**59%**	**121%**	**-7%**	**24%**	**5%**	**+3.5%**	**7,30%**	**5,80%**



↳ En 2019, on dénombre 630 contrôles sur la commune historique de Saint-Germain-en-Laye et 37 sur la commune historique de Fourqueux.

Source règlementaire

Actuellement, la loi n'impose pas de document obligatoire à produire lors de la vente d'une habitation concernant l'installation d'assainissement collectif. Le vendeur est cependant tenu d'une obligation générale d'information, par application des dispositions générales de l'article 1134 du Code civil. Le vendeur doit donc indiquer à son acquéreur la situation du bien immobilier vendu au regard de l'assainissement. A ce jour, de nombreux notaires demandent cette information avant même la signature du compromis de vente.

Le Règlement d'assainissement collectif de la Ville, qui s'appuie sur le Code de la Santé Publique, impose ce contrôle depuis 2006 afin de vérifier le raccordement des immeubles au réseau public d'assainissement (absence de fosse septique) et la bonne séparation des eaux usées et pluviales depuis 2011.
Le propriétaire ne peut pas certifier lui même que son raccordement est conforme car le code de la construction précise que les diagnostics doivent être produits non seulement par une personne compétente, mais aussi sans lien avec le propriétaire de l'immeuble ou les entreprises de travaux travaillant pour lui. De plus, l'entreprise doit être autorisée à intervenir sur le réseau public communal d'assainissement.
Le fait que toutes les visites soient réalisées par notre prestataire assure l'équité dans le traitement des contrôles. Le même mode opératoire est ainsi respecté pour tous les contrôles.

Principe d'un controle de conformite

Le contrôle porte sur la conformité des installations et se décompose:

- d'un **volet technique** (bonne séparation des eaux usées et des eaux pluviales jusqu'en limite de propriété en repérant chaque canalisation à l'aide de colorant, absence de fosse septique et raccordement au réseau public de tous les points d'eau). Le colorant n'étant pas toujours visible depuis la surface, et cela nécessite régulièrement une descente dans le réseau d'assainissement. A l'issue, est établi un constat d'enquête.

- d'un **volet administratif** réalisé par le service (réception téléphonique ou écrit de la demande, organisation de prise de rendez-vous, réception du constat et établissement du rapport d'enquête et du mémoire financier, puis envoi des documents aux différents interlocuteurs).

Nouveaux tarifs applicables a compter du 1er janvier 2020 pour Saint-Germain-en-Laye

Type de forfait	Tarif 2016	Tarif 2017	Tarif 2018	Tarif 2019	Tarif 2020
Pavillon	237,00 € ↗ 3,04 %	241.75 € ↗ 2.00 %	246.60 € 2.00 %	246.60 € 0.00 %	251.10 € 0.00 %
Appartement	237,00 € ↗ 3,04 %	241.75 € ↗ 2.00 %	246.60 € 2.00 %	246.60 € 0.00 %	251.10 € 0.00 %
Immeuble	585.00 € ↗ 3,05 %	596.70 € ↗ 2.00 %	608.60 € ↗ 2.00 %	620.70 € ↗ 2.00 %	633.10 € ↗ 2.00 %
Site industriel	585.00 € ↗ 3,05 %	596.70 € ↗ 2.00 %	608.60 € ↗ 2.00 %	620.70 € ↗ 2.00 %	633.10 € ↗ 2.00 %
PMI / PME	317.00 € ↗ 3,02 %	323.35 € ↗ 2.00 %	329.80 € ↗ 2.00 %	336.70 € ↗ 2.00 %	343.10 € ↗ 2.00 %

I.3. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

I.3.1. LE TAUX DE DESSERTE DES RESEAUX DE COLLECTE

Taux de desserte = nombre d'abonnés effectifs / nombre d'abonnés potentiels

Le nombre d'abonnés assainissement est de 6307. Nous comptons 6451 abonnés à l'eau potable et 144 installations d'assainissement non collectif connu.

↳Le taux de desserte est donc égal à 0,98

I.3.2. CONNAISSANCE ET GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX DE COLLECTE

L'indicateur est défini selon un indice de 0 à 120 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau de collecte des eaux usées. Il concerne la connaissance et l'inventaire des ouvrages mais également sa gestion.

Indice de connaissance et gestion patrimoniale du réseau	Note
Partie A : Plan des réseaux (15 points)	
10 points (VP.250) : Existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...), et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.	**10**
5 points (VP.251) : 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), ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année. Nota : La définition d'une telle procédure suppose qu'elle existe et soit mise en œuvre. En l'absence de travaux, la mise à jour annuelle est considérée comme effectuée.	**5**
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points)	
10 points (VP.252, VP.253 et VP.254) - les 10 points sont acquis si les 2 conditions suivantes sont remplies : o **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 en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code (VP.252) et, **pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux**, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées (VP.253) o **La procédure de mise à jour** du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux (VP.254)	**10**
De 1 à 5 points (VP.253) : Lorsque 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, jusqu'à 90%.** Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux : Matériaux et diamètres connus pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 1 point supplémentaire Matériaux et diamètres connus pour 70% à 79,9% du linéaire des réseaux : 2 points supplémentaires Matériaux et diamètres connus pour 80% à 89,9% du linéaire des réseaux : 3 points supplémentaires Matériaux et diamètres connus pour 90% à 94,9% du linéaire des réseaux : 4 points supplémentaires Matériaux et diamètres connus pour au moins 95% du linéaire des réseaux : 5 points supplémentaires	**3**
De 0 à 15 points (VP.255) : **L'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon 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 renseignée. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose 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, jusqu'à 90%.** Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux Dates ou périodes de pose connues pour moins de 50% du linéaire des réseaux : 0 point	**10**

Dates ou périodes de pose connues pour 50% à 59,9% du linéaire des réseaux : 10 points Dates ou périodes de pose connues pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 11 point Dates ou périodes de pose connues pour 70% à 79,9% du linéaire des réseaux : 12 points Dates ou périodes de pose connues pour 80% à 89,9% du linéaire des réseaux : 13 points Dates ou périodes de pose connues pour 90% à 94,9% du linéaire des réseaux : 14 points Dates ou périodes de pose connues pour au moins 95% du linéaire des réseaux : 15 points	
Partie C : Informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)	
10 points (VP.256) : Le plan des réseaux comporte une **information géographique** précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée **De 1 à 5 points (VP.256) :** Lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations 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, jusqu'à 90%.** Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux	**13**
10 points (VP.257) : Localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, …)	**5**
10 points (VP.258) : Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées Nota : en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée	**10**
10 points (VP.259) : Le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (**seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item**)	**0**
10 points (VP.260) : L'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...)	**10**
10 points (VP.261) : Mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectués à leur suite	**0**
10 points (VP.262) : Mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans)	**10**
TOTAL	**86**

La base de données des réseaux d'assainissement est contenue dans un système d'information géographique (SIG). Cette base doit être mise à jour annuellement.

↳L'utilisation du SIG est devenue effective en 2012. La base de données est incomplète, une mise à jour est en cours suite aux données collectées en 2015 suite à la reconnaissance de terrain réalisée lors de l'étude diagnostic du réseau communal d'assainissement.

I.3.3. ETUDE DIAGNOSTIC DES RESEAUX & SCHEMA DIRECTEUR D'ASSAINISSEMENT (SDA)

La Ville possède 63 km de réseaux d'assainissement qui servent à collecter les eaux usées et les eaux pluviales afin de les acheminer vers la station d'épuration du SIAAP, certains réseaux ont plus de 100 ans.
Devant l'augmentation des dysfonctionnements sur ces derniers, et afin d'assurer une gestion globale et cohérente des questions d'assainissement pour les prochaines années et ainsi pérenniser le système d'assainissement une étude a été réalisée en 2013.

1.3.3.1 ETUDE DIAGNOSTIC

Une étude diagnostic de nos réseaux d'assainissement a été lancée en décembre 2013. Le rapport final de cette étude a été livré en mai 2015.

Elle avait plusieurs objectifs :
- D'établir un diagnostic de l'état des réseaux d'assainissement de la commune ;
- D'élaborer un programme pluriannuel cohérent de travaux ou SDA ;
- D'évaluer l'évolution pluriannuelle de la redevance d'assainissement en fonction des travaux rendus nécessaires ;

Les données et chiffres principaux de cette étude :
- Reconnaissance terrain de l'ensemble du réseau soit 64 km ;
- 16 900 ml d'inspections télévisées étudiés afin de répertorier et classer les défauts sur les ouvrages ;
- Une programmation des travaux sur 12 ans ;
- 10 000 ml concernés par une réhabilitation, toute priorité confondue.

1.3.3.2 SCHEMA DIRECTEUR D'ASSAINISSEMENT (SDA)

La mise en œuvre de ce schéma directeur a été adoptée au Conseil municipal de décembre 2015. Le programme pluriannuel sur 12 ans est en annexe 5.

cf. ANNEXE 5.

Le programme annuel doit être délibéré annuellement. Le programme de travaux de l'année 2019, a été voté en conseil municipal en janvier 2019.

SDA 2019
Général LECLERC

Afin de mettre en œuvre ce programme, un bureau d'étude a été missionné depuis août 2016 afin d'effectuer la maîtrise d'œuvre de ces futurs chantiers. Il s'agit de la société **EGIS EAU** qui a accompagné la Ville sur les programmes 2016, 2017, 2018 et 2019.

Entre février 2016 et mai 2017, plusieurs marchés publics ont été passés dans le cadre du SDA pour favoriser la réalisation des études et des travaux :

Etudes :

- ✓ Mission d'ingénierie Géotechnique – **ABROTEC** – *2016/2019*
- ✓ Mission de relevé géomètre – **GTA GEOMETRES EXPERTS** – *2016/2020*
- ✓ Auscultation des réseaux visitables – **SEMOFI** -*2017/2021*
- ✓ Géodétection des réseaux - **GEODETECH** – *prestation annuelle*

Travaux :

- ✓ Réalisation de travaux d'assainissement par ouverture de fouilles – **FAYOLLE ET FILS** – *2017/2021*

I.3.4. CONFORMITE DE LA COLLECTE DES EFFLUENTS, DES EQUIPEMENTS DES STATIONS D'EPURATION ET DE LA PERFORMANCE DES OUVRAGES D'EPURATION

La Commune Nouvelle n'est chargée que de la collecte des effluents, le transport hors du territoire communal est assuré majoritairement par le syndicat intercommunal d'assainissement de la région de Saint-Germain-en-Laye (SIA). Le traitement est de la compétence du syndicat interdépartemental d'assainissement de l'agglomération parisienne (SIAAP).

I.3.4.1. CONFORMITE DE LA COLLECTE DES EFFLUENTS

I.3.4.1.1. ETENDUE DU RÉSEAU

La quasi-totalité de la Commune Nouvelle de Saint-Germain-en-Laye est desservie en assainissement.

↳Depuis 2015, La Ville a pris à sa charge le système d'assainissement de l'allée de Pomone avec son poste de refoulement et sa canalisation de 850 ml.
Une extension du réseau est également en cours dans le quartier de « La Lisière Pereire ». Il s'agit d'un réseau séparatif.

I.3.4.1.2. DÉVERSEMENT DES REJETS

Aucun déversement ou rejet direct en milieu naturel ne peut avoir lieu sur le territoire de la Commune Nouvelle. Tous les effluents se déversent dans le réseau syndical.

I.3.4.1.3. FUITE ET APPORT D'EAUX CLAIRES PARASITES

Le diagnostic de 2001 réalisé par le bureau d'étude **SAFEGE** a montré que les apports d'eaux claires parasites permanentes (ECPP) sont d'environ 2 280 m^3/j soit environ 30% du débit par temps sec.

Afin de lutter contre les ECPP, le service assainissement s'est doté d'un marché « travaux sans tranchée », les travaux de gainage de réseau permettent un renforcement structurel ainsi qu'une étanchéité parfaite de la canalisation.

I.3.4.2. CONFORMITE DES EQUIPEMENTS D'EPURATION

La commune de Saint-Germain-en-Laye ne gère pas d'équipement d'épuration.

I.3.4.3. CONFORMITE DE LA PERFORMANCE DES OUVRAGES D'EPURATION

La commune de Saint-Germain-en-Laye ne gère pas d'équipement d'épuration.

I.3.4.4. ÉVOLUTION DU TAUX DE DEPOLLUTION

La commune de Saint-Germain-en-Laye ne gère pas d'équipement d'épuration.

I.3.5. LE TAUX DE BOUES EVACUEES DE FAÇON CONFORME

La commune de Saint-Germain-en-Laye ne gère pas d'équipement d'épuration.

I.3.6. LE TAUX DE DEBORDEMENT DES EFFLUENTS CHEZ LES USAGERS

Il s'agit du nombre de demandes d'indemnisations présentées par des tiers, usagers ou non du service.

Demandes d'indemnisations – déclarées auprès de notre assureur

Date	Adresse	Nature du sinistre	Cause
		RAS	

I.3.7. LE NOMBRE DE POINTS DU RESEAU AVEC INTERVENTIONS FREQUENTES

C'est le nombre de points du réseau de collecte des eaux usées nécessitant au moins deux interventions par an, hors branchement strict.
Aucun point n'est concerné sur la Ville.
Certains réseaux sont curés tous les ans, ces rues sont d'ailleurs intégrées au forfait de curage annuel:

Rues concernées	Linéaire (ml)	Section
Rue de Poissy	370	T160
Place Jehan Alain	126	T160
Rue de Pologne	346	T160
Rue des Louviers	116	T160
Rue de la Salle	145	∅ 300/500
Rue Collignon	89	T140
Rue Saint-Pierre	219	T140
Rue du Vieil Abreuvoir	210	T140

↳Certain de ces dysfonctionnements sont liés à un manque d'accès aux ouvrages ne permettant pas un entretien optimal. Ces problèmes d'accès seront traités dans le cadre des travaux du SDA lorsque les rues sont concernées par une réhabilitation (Collignon et Louviers, Saint Pierre).

I.3.8. LE TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

Il s'agit d'apprécier le maintien de la valeur patrimoniale de la collectivité.

$$\frac{\text{Longueur cumulée de canalisation renouvelée au cours des cinq dernières années X 100}}{\text{5 X longueur de canalisation}}$$

Année	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Réseau renouvelé	815 m	565 m	1 416 m	1410 m	1065 m	620 m	5791 m

Soit : 5791 m * 100 / (63 232m x 6) = 1,52 %

↳ 1,52 % des réseaux ont été renouvelés en moyenne sur ces 6 dernières années. La moyenne de référence en renouvellement est d'environ 1% par an (hors programme de travaux).

I.3.9. CONFORMITE DES PERFORMANCES DES EQUIPEMENTS D'EPURATION AU REGARD DES PRESCRIPTIONS DE LA POLICE DE L'EAU

La commune de Saint-Germain-en-Laye ne possède pas d'équipement d'épuration.

I.3.10. INDICE DE CONNAISSANCE DES REJETS EN MILIEU NATUREL PAR LES RESEAUX

Les deux ouvrages communaux ne déversent pas dans le milieu naturel. Le déversoir d'orage (DO) rue Saint-Léger déleste dans le réseau syndical. Le DO rue du Docteur Grandhomme sert de surverse pour le quartier Robereau vers le réseau communal de la rue Bonnemain.

I.3.11. DUREE D'EXTINCTION DE LA DETTE

Il s'agit de la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service si la collectivité affectait à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service.

L'indicateur est calculé (à partir du compte administratif) de la manière suivante :

Encours total de la dette / épargne brute annuelle

	sources	2015	2016	2017	2018	2019
ENCOURS TOTAL DE LA DETTE AU 31/12	Annexe IV	232 058 €	265 904 €	2 752 179 €	4 716 199,60 €	4 654 012.43 €
EPARGNE BRUTE ANNUELLE	(RF-DF) de l'année	213 121 €	177 529 €	603 393 €	127 399 €	494 942 €
RATIO DE DESENDETTEMENT (nombre d'années)	en année	1,09	1,5	4.56	37.02	9.40

I.3.12. LE TAUX D'IMPAYES SUR LES FACTURES D'EAU DE L'ANNEE PRECEDENTE

A Saint-Germain-en-Laye, le taux d'impayés sur les factures émises au titre de l'année 2018 s'élève à 1.62%.

I.4. LE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

I.4.1. LES TRAVAUX ENGAGÉS PENDANT L'EXERCICE

Principaux travaux réalisés en 2019	Montant (€ TTC)
Avenue du Général Leclerc – Réhabilitation par enroulement hélicoïdal du collecteur et chemisage des branchements – *Débuté en Octobre 2018*	2 000 068 € (en 2019)
TOTAL	**2 068 000 €**

Les travaux réalisés en 2018 dans le cadre du SDA ont été subventionnés par l'Agence de l'Eau Seine Normandie et le Conseil Départemental 78.

I.4.2. L'ETAT DE LA DETTE AU 31 DECEMBRE 2019

DETTE EN CAPITAL

Organisme prêteur	Projet concerné	Montant initial	Capital restant dû au 31/12/2019
Agence de l'eau Seine Normandie	Travaux de réhabilitation du réseau diverses rues	1 080 729 €	882 411.10 €
Caisse d'Epargne	Financement investissement 2009 (300 000 €) Financement investissement 2016-2018 (4 000 000 €)	4 300 000 €	3 771 601.33 €
Total		**5 380 729 €**	4 654 012.43 €

ANNUITE 2019

Remboursement en capital	278 227.17 €
Intérêts	32 808.47 €
Total	311 035.64 €

I.4.3. LES PROJETS DE TRAVAUX

Les principaux travaux envisagés pour les exercices ultérieurs sont la réhabilitation du réseau d'assainissement des rues d'Hennemont, Clos Magloire et Gaucher.

NB : Ces travaux sont subventionnables s'ils font partis du programme du SDA et s'ils sont réalisés sous charte Qualité des réseaux. Ils ne peuvent débutés avant passage en commission auprès de nos subventionneurs et après réalisation de toutes les études préalables nécessaires à la bonne préparation de ces derniers.
Les dates de démarrage peuvent donc évoluer en fonction des agendas.

LE SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

I.5. LES CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DU SERVICE

I.5.1. LE NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS

I.5.1.1. LE ZONAGE

Le territoire de Saint-Germain-en-Laye est occupé aux trois quarts par la forêt domaniale (3553 ha pour une superficie totale de 4827 ha). Il en résulte, logiquement, une zone d'assainissement collectif (l'agglomération) et une zone de non collectif ou naturelle (cf. ANNEXE 3).

Le zonage a été réalisé et acté en octobre 2005 dans le plan local d'urbanisme (PLU).

I.5.1.2. L'EVALUATION DU NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS PAR LE SERVICE ET PERIMETRE

Le service public d'assainissement non collectif (SPANC) a été mis en place fin 2008. Un diagnostic des dispositifs a été réalisé au cours de l'année 2009. 123 installations ont été recensées.

Cette prestation a été prévue dans le marché « curage et entretien » confiée à l'entreprise EAV (Entreprise d'Assainissement et de Voirie) depuis le 1er janvier 2015 et pour une durée de 4 ans. Ce marché a été renouvelé au 1er janvier 2019.

La forêt est classée en zone N (espaces naturels et forestiers sensibles). Le PLU indique *« l'interdiction pure et simple des constructions nouvelles et des extensions des constructions existantes »* dans cette zone. Cette prescription rend l'évolution du nombre de ménages desservis impossible.

Globalement, 2% des saint-germanois sont concernés par l'assainissement non collectif.

I.5.2. L'INDICE DE MISE EN ŒUVRE DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

Cet indicateur permet de mesurer la maîtrise des pollutions domestiques diffuses et d'apprécier l'étendue des prestations assurées en assainissement non collectif : les missions obligatoires et les missions facultatives.

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 140, les éléments indiqués au point B n'étant pas pris en compte si la somme des éléments mentionnés au point A n'atteint pas 100 :

Echelle de notation selon l'arrêté du 2 mai 2007		note
A – éléments obligatoires pour l'évaluation de la mise en œuvre du service public d'assainissement non collectif :		
Délimitation des zones d'assainissement non collectif par une délibération	+ 20	20
Application d'un règlement du service public d'assainissement non collectif par une délibération	+ 20	20
Mise en œuvre de la vérification de conception et d'exécution des installations réalisées ou réhabilitées depuis moins de huit ans	+ 30	30
Mise en œuvre du diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien des autres installations	+ 30	30
B – Eléments facultatifs du service public d'assainissement non collectif :		
Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire l'entretien des installations	+ 10	0
Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire les travaux de réalisation et de réhabilitation des installations	+ 20	0
Existence d'un service capable d'assurer le traitement des matières de vidange	+ 10	0
TOTAL mise en œuvre de l'assainissement non collectif	**140**	**100**

Commentaires:

- Le zonage a été approuvé par délibération du 18 octobre 2005.
- Le règlement du SPANC a été acté par délibération du 18 septembre 2008.

I.6. LA TARIFICATION ET LES RECETTES DU SERVICE

I.6.1. LA TARIFICATION

Le service est assujetti à une TVA de 10%.
La mise en place du service a eu lieu en fin d'année 2008. Le diagnostic des installations existantes s'est terminé en fin d'année 2009. A ce jour, les recettes sont inexistantes.

I.6.1.1. LE CONTROLE DU NEUF OU DE LA REHABILITATION

Une redevance forfaitaire a été mise en place en 2008 et adoptée lors du Conseil Municipal en date du 18 septembre 2008.

Inscrite dans le tableau des tarifs municipaux, la redevance est réévaluée chaque année au mois de décembre.

Année	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Tarif	225,20 €	232,00 €	236.65€	246.60 €	246.60 €
Evolution	+2,29 %	+3,02 %	+2.00 %	+2.00 %	+0.00 %

I.6.1.2. LE CONTROLE DU BON FONCTIONNEMENT ET DE L'ENTRETIEN

Au même titre que la redevance précédente, celle-ci a été mise en place en 2008 et adoptée lors du conseil municipal en date du 18 septembre 2008.

Inscrite dans le tableau des tarifs municipaux, la redevance est réévaluée chaque année au mois de décembre.

Année	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Tarif	134,65 €	139,00 €	141.80 €	144.64 €	150.45 €
Evolution	+2,28 %	+3,21 %	+2.00 %	+2.00 %	+2.00 %

La première campagne de contrôle de bon fonctionnement a été commandée en 2013 à l'ancien prestataire mais les rendez-vous n'ont pas pu être pris faute de contacts. Le prestataire du marché a désormais à sa charge la prise de rendez-vous mais malgré des courriers provenant de la ville et du prestataire aucun rendez-vous n'a eu lieu en 2017.

I.6.2. LES RECETTES D'EXPLOITATION DU SPANC

Le diagnostic a été réalisé en 2009. Il n'y a pas encore eu de réhabilitation et de visite périodique de contrôle. Aucune recette n'a été perçue en 2019.

La majorité des installations appartiennent à des structures telles que la SNCF, la RFF, l'ONF et le SIAAP. En 2010, la SNCF a été alertée des non conformités de ses installations. Un projet de réhabilitation est en cours.

I.7. INDICATEUR DE PERFORMANCE DU SPANC : LE TAUX DE CONFORMITE DES INSTALLATIONS

Il est égal au rapport entre le nombre d'installations contrôlées jugées conformes et le nombre total d'installations contrôlées depuis la création du service.

123 dispositifs ont été recensés et 111 contrôlés.

Les travaux de réhabilitation sont obligatoires en cas de dommages pour l'environnement ou pour la santé. Les propriétaires ont la charge de ces travaux dans un délai maximum de 4 ans après le contrôle de l'installation.

Changement de la règlementation en 2012 :

Deux arrêtés, datant du 7 mars 2012 et du 27 avril 2012 et entrés en vigueur au 1er juillet 2012, révisent la règlementation applicable aux installations d'assainissement non collectif. Ces arrêtés reposent sur trois logiques :

- Mettre en place des installations neuves de qualité
- Réhabiliter prioritairement les installations existantes qui représentent un danger pour la santé des personnes ou un risque avéré pour l'environnement
- S'appuyer sur les ventes des biens pour accélérer le rythme des réhabilitations des installations existantes

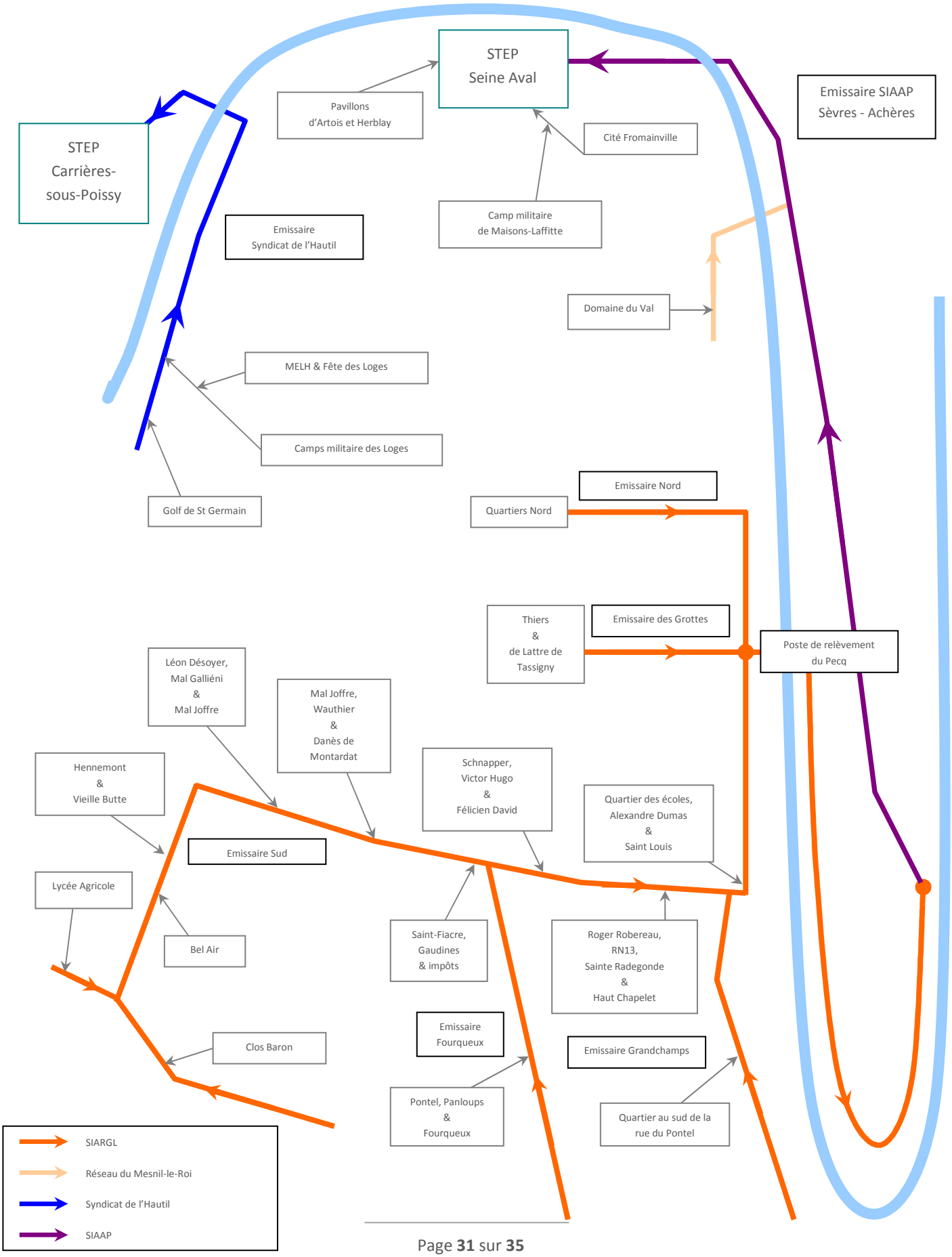
Les 123 installations recensées sur le territoire de la Ville seront désormais jugées selon ces nouveaux critères.

PRIORITE 1 : Risque sanitaire direct Absence de traitement et prétraitement	20 installations
PRIORITE 2 : Risque avéré Installation incomplète ou sous-dimensionnée	76 installations
PRIORITE 3 : Anomalies mineures Amélioration ventilation Curage plus fréquent Filtre à recharger Vérification exutoire	15 installations

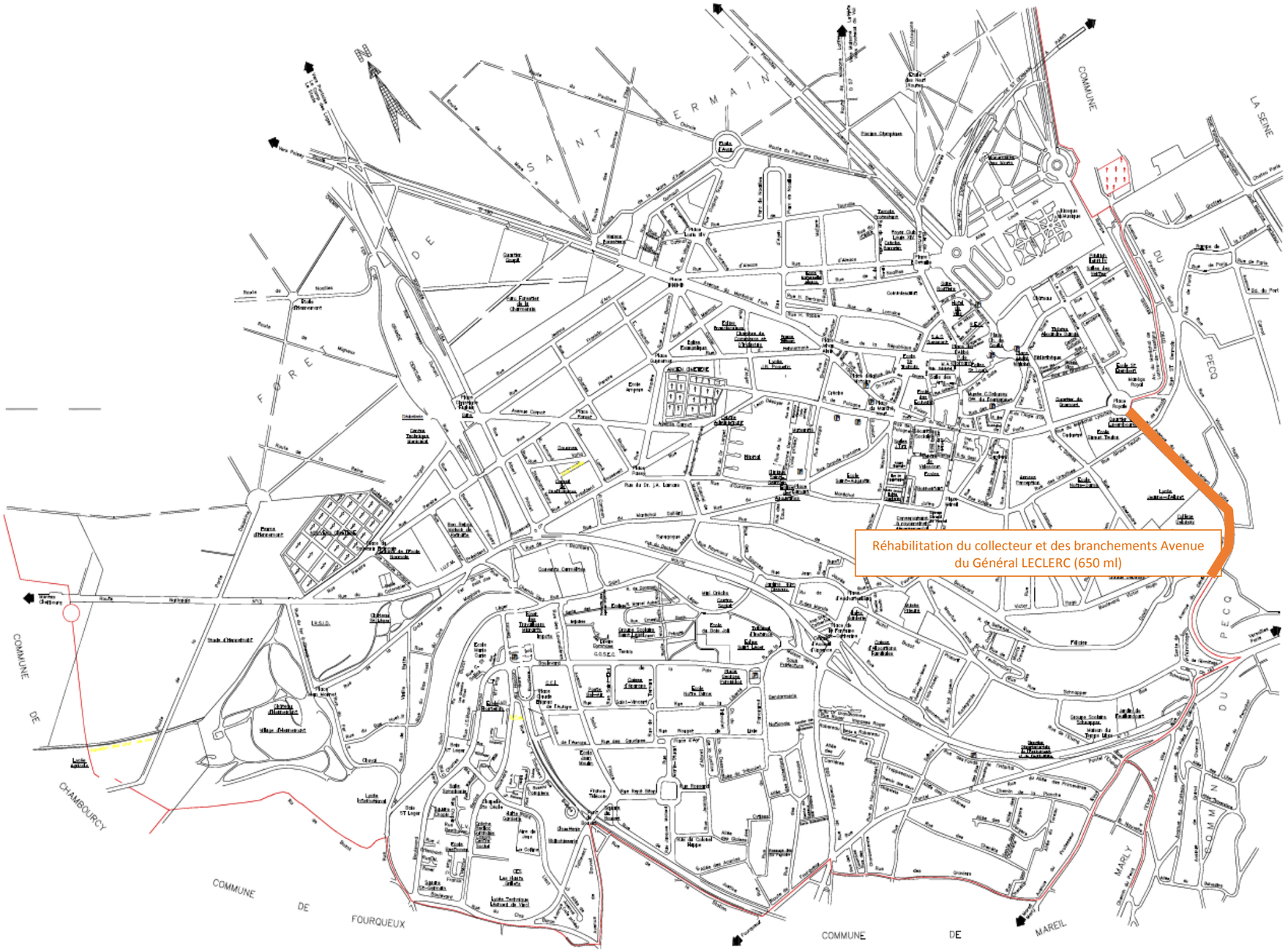
I.8. LE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS DU SPANC

La desserte étant très peu étendue, le service se limite aux missions obligatoires de contrôle. Il n'a donc pas vocation à effectuer des travaux.

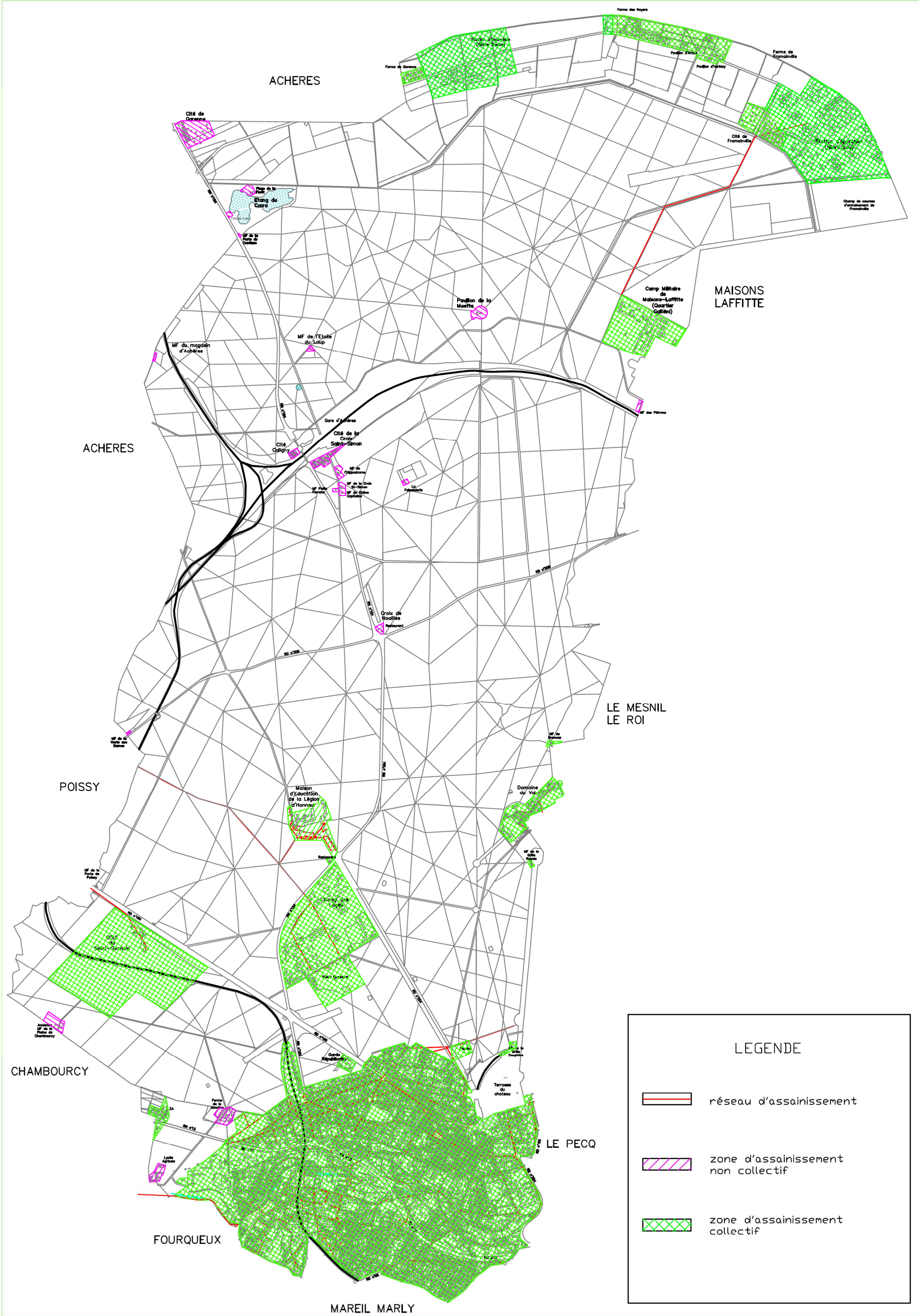
ANNEXE 1 – SCHEMA DU RESEAU



ANNEXE 2 – LOCALISATION DES TRAVAUX 2018



ANNEXE 3 – ZONAGE ASSAINISSEMENT



ANNEXE 4 – DÉFINITION DES ACTIVITÉS IMPLIQUANT DES UTILISATIONS DE L'EAU ASSIMILABLES AUX UTILISATIONS À DES FINS DOMESTIQUES

Les personnes abonnées au service d'eau potable ou disposant d'un forage pour leur alimentation en eau dont les activités impliquent des utilisations de l'eau assimilables aux utilisations de l'eau à des fins domestiques sont celles dont les locaux où a lieu la livraison d'eau permettent l'exercice des activités suivantes :
- des activités de commerce de détail, c'est-à-dire de vente au public de biens neufs ou d'occasion essentiellement destinés à la consommation des particuliers ou des ménages ;
- des activités de services contribuant aux soins d'hygiène des personnes, laveries automatiques, nettoyage à sec de vêtements, coiffure, établissements de bains-douches ;
- des activités d'hôtellerie, résidences de tourisme, camping et caravanage, parcs résidentiels de loisirs, centres de soins médicaux ou sociaux pour de courts ou de longs séjours, congrégations religieuses, hébergement de militaires, hébergement d'étudiants ou de travailleurs pour de longs séjours, centres pénitenciers ;
- des activités de services et d'administration pour lesquelles les pollutions de l'eau résultent principalement des besoins visés à l'article R. 213-48-1 du code de l'environnement :
- activités de restauration, qu'il s'agisse de restaurants traditionnels, de self-services ou d'établissements proposant des plats à emporter ;
-activités d'édition à l'exclusion de la réalisation des supports ;
-activités de production de films cinématographiques, de vidéo et de programmes de télévision, d'enregistrement sonore et d'édition musicale, de production et de diffusion de radio et de télévision, de télédiffusion, de traitement, d'hébergement et de recherche de données ;
- activités de programmation et de conseil en informatique et autres services professionnels et techniques de nature informatique ;
- activités administratives et financières de commerce de gros, de poste et de courrier, de services financiers et d'assurances, de services de caisses de retraite, de services juridiques et comptables, activités immobilières ;
- activités de sièges sociaux ;
- activités de services au public ou aux industries comme les activités d'architecture et d'ingénierie, activités de contrôle et d'analyses techniques, activités de publicité et d'études de marché, activités de fournitures de contrats de location et de location bail, activités de service dans le domaine de l'emploi, activités des agences de voyage et des services de réservation ;
- activités d'enseignement ;
- activités de services d'action sociale, d'administrations publiques et de sécurité sociale, ainsi que les activités administratives d'organisations associatives et d'organisations ou d'organismes extraterritoriaux ;
- activités pour la santé humaine, à l'exclusion des hôpitaux généraux et spécialisés en médecine ou chirurgie ;
- activités de services en matière de culture et de divertissement, y compris les bibliothèques, archives, musées et autres activités culturelles ;
- activités d'exploitation d'installations de jeux de hasard ;
- activités sportives, récréatives et de loisirs ;
- activités des locaux permettant l'accueil de voyageurs.

ANNEXE 5 – PROGRAMME PLURIANNUEL SDA

SDA - PROGRAMME TRAVAUX											
PRIORITE	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
	Assainissement	Assainissement	Assainissement	Assainissement	Assainissement	Assainissement	Assainissement	Assainissement	Assainissement	Assainissement	Assainissement
Priorité 1	Leclerc	Leclerc		Coches	Pontel		Ayen		Ampère		
	Pologne					Sainte Radegonde					
Priorité 2				Vieilles boucheries		Henri BERTRAND	Ursulines		Aigle d'Or		
			Gaucher	Vieil Abreuvoir		Dumas	Lyautey				
	Tourville					Joffre					
Priorité 3	Saint Pierre				Hennemont	Lulli	Buzot	Salle	Acacias	Bastiat	Mermoz
						Alger	Bucherons	Procession	St Fiacre	Turgot	Place Frahier
						Lamé	Brancion	Berlioz	St Pierre	Paris	Chemin Vert
						Palissy			Félicien David	Volta	Voltaire
HORS SDA											

COMPTE-RENDU
COMMISSIONS CONSULTATIVES DES SERVICES PUBLICS LOCAUX
A LAQUELLE EST ASSOCIEE
LA COMMISSION DE CONTRÔLE DES COMPTES DES DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC

Mercredi 6 octobre 2021

9h-12h

Personnes présentes :

- Monsieur Mark VENUS, Maire-adjoint chargé des Affaires économiques, Président de la Commission
- Monsieur Maurice SOLIGNAC, Maire-adjoint aux Finances
- Madame Elisabeth GUYARD, Maire-adjointe chargée des Travaux et Voirie
- Madame Karine PEYRESAUBES, Conseillère municipale chargée de la petite enfance
- Monsieur Jocelyn JEAN BAPTISTE, Conseiller municipal
- Monsieur Pierre JOMIER, Atelier de l'environnement et de la Démocratie
- Monsieur Maurice FRANCK, Atelier de l'environnement et de la Démocratie

Excusés :

- Madame Sophie NICOLAS, Maire-adjointe chargée
- Monsieur William PETROVIC, Maire-adjoint à la sécurité
- Madame Christine GOTTI, Conseillère municipale
- Madame Mary-Claude BOUTIN, Conseillère municipale
- Monsieur Alban de BEAULAINCOURT, Conseiller municipal
- Monsieur Alexandre GREVET, Conseiller municipal
- Madame Béatrice BRUNEAU LATOUCHE, Saint-Germain Entreprises
- Madame Martine CHAVIGNY, Union Départementale des Associations familiales

Remarque générale : l'ensemble des présentations de type PowerPoint effectuées par les délégataires sont à la disposition des membres de la Commission sur simple demande auprès des agents de la Ville.

Ouverture de la commission à 9h05.

I. GRDF

- Michel PIAZZA, Directeur Territorial 95-78-91
- Laurent CROQUELOIS, CDT IDF Délégation concessions

Présentation PowerPoint par les représentants du délégataire. Les principaux indicateurs de l'exploitation du service pour 2020 ont été évoqués.

Intervention de Monsieur Mark VENUS pour rappeler la distinction à opérer entre le nombre de clients et le nombre de compteurs. Il précise ainsi qu'un branchement ne correspond pas forcément à un client (où un compteur) mais qu'il peut s'agir d'un immeuble tout entier (1 branchement = 1 immeuble).

Intervention de Monsieur Mark VENUS : le contrat de concession gaz est arrivé à échéance. Le contrat de la Ville de Saint-Germain-en-Laye a été fusionné avec celui de la Ville de Fourqueux pour constituer le contrat unique de la Commune Nouvelle. Des discussions sont actuellement en cours entre la Ville et GrDF en vue de renouveler ce contrat dans des conditions satisfaisantes pour l'ensemble des parties (il s'agit d'un contrat soumis à monopole).

II. ASSAINISSEMENT

- Roxane DURAND, Responsable Assainissement

Présentation PowerPoint par l'agent de la Ville. Madame DURAND évoquent les principaux travaux engagés sur 2020.

Intervention de Monsieur Mark VENUS pour expliquer les modes de fonctionnement entre la Ville et la Communauté d'Agglomération Saint-Germain Boucles de Seine (CASGBS).

La Ville a signé une convention de gestion depuis le 1er janvier 2020 avec l'Agglomération afin de conserver en gestion la compétence assainissement malgré son transfert prévu par la loi Notre du 07/08/2015 et la loi FENAUD-FERRAND du 07/08/2018 ; la gestion de cette compétence reste donc communale .Ceci implique cependant une « gestion en miroir » des budgets entre la Ville et l'Agglomération, notamment pour la réalisation des travaux, puisque la CASGBS reste la collectivité publique compétente en application des lois précitées.

Monsieur VENUS et Madame GUYARD précisent les raisons qui justifient la différence constatée au niveau de la part communale sur la facture. Ils précisent qu'il n'y avait pas de part communale auparavant pour la Commune déléguée et qu'en fusionnant avec la Commune de Saint Germain en Laye, ils ont dû créer une part communale pour s'aligner, ce qui engendre une différence de 16 centimes sur la facture d'eau.

Intervention de Monsieur Pierre JOMIER pour demander comment étaient stockées les eaux de pluie sur la commune déléguée de Fourqueux. Monsieur VENUS et Madame GUYARD ont pris la parole à tour de rôle pour expliquer qu'un « jardin des eaux » a vu le jour. Sa conception spécifique en pente permet de drainer les eaux de pluie et l'eau de sources (Rû de Buzot). Les eaux sont alors canalisées dans des bassins de rétentions à côté du gymnase Philippe PIVERT, mais pas qu'il n'y a pas de stockage à proprement parlé de ces eaux pour une utilisation ultérieure.

III. SUEZ

- Jérôme SAVIO, chef d'agence St Germain
- Laure BORIES,

Présentation Powerpoint par le représentant du délégataire. Les principaux indicateurs de l'exploitation du service pour 2020 ont été évoqués.

Prise de parole de Monsieur VENUS pour expliquer qu'un avenant a été signé avec le délégataire pour harmoniser les dates de fin de contrat entre la ville de Saint Germain en Laye et la Commune déléguée de Fourqueux. Les deux contrats se terminent donc le 28/09/2024.

Monsieur SAVIO précise qu'une différence de rendement sur le réseau entre Saint Germain en Laye et Fourqueux est due à la topographie des lieux. De plus la Commune déléguée de Fourqueux est plus résidentielle que Saint Germain-en-Laye, ce qui explique en partie cette différence de pression.

Intervention de Monsieur Pierre JOMIER pour demander si des analyses sont faites lors des prélèvements sur le réseau pour détecter les micropolluants et les perturbateurs endocriniens et de pesticides. Monsieur SAVIO et Madame BORIES indiquent que ce n'est pas d'usage car il n'y a pas actuellement de seuil fixé par l'ARS ; de ce fait ils ne peuvent déterminer les concentrations qui seraient nuisibles pour l'homme, ils n'ont pas non plus une liste définit des perturbateurs à rechercher. Pour finir, il n'y a pas non plus une analyse systématique de toutes les eaux donc les taux seraient faussés.

Monsieur SAVIO indique que la Commune de Saint-Germain-en-Laye et la Commune déléguée de Fourqueux bénéficie d'une eau décarbonatée sur l'ensemble du territoire.

La dureté de l'eau est un indicateur de la minéralisation de l'eau . Elle est due uniquement aux ions calcium et magnésium. Pour le territoire, elle est de 20 degrés français pour le magnésium et 15 pour le calcium (= eau douce).

Arrivée de Monsieur SOLIGNAC et départ de Madame GUYARD

IV. DALKIA ENERLAY

- Stéphane CRAVEIRO, Responsable d'unité Opérationnelle
- Anne JUGUET, Chargé d'Affaires

Présentation Powerpoint par les représentants du délégataire. Les principaux indicateurs de l'exploitation du service pour 2020 ont été évoqués.

Monsieur VENUS a expliqué que la saison de chauffe s'étend du 1er juillet 2019 au 30 juin 2020 (à cheval sur 2 exercices).

Intervention de Monsieur Pierre JOMIER pour savoir si le cours du coût du bois augmente actuellement comme celui du gaz ou de l'électricité. Il est précisé par le délégataire que le coût de ce matériau est révisé chaque année selon un indice mais que l'on ne dépasse pas les 1%. Il n'y a donc pas d'envoler des prix.

Intervention de Monsieur VENUS pour expliquer les différences entre R1 et R2 sur la facture. R1 correspond au tarif en méga watt heure (consommation) et R2 correspond à une partie fixe, c'est-à-dire au prix de l'abonnement.

Intervention de Monsieur JOCELYN pour connaitre le statut d'ENERLAY. Il a été indiqué qu'ENERLAY est une filiale de Dalkia qui a été créée pour gérer la chaufferie Biomasse. Il s'agit d'un bien qui revient obligatoirement à la collectivité concédante au terme du contrat.

Intervention de Monsieur JOMIER et Madame MORHANGE pour connaitre l'espérance de vie de ce bien. Il a été indiqué que la chaufferie biomasse à une durée de vie globale de 20 ans mais que certains matériaux nécessitent des changements annuels (vis d'Archimède).

Intervention de Monsieur JOMIER pour savoir si on anticipe la part de R2 et s'il y a des investissements effectués. Il a été répondu qu'une somme annuelle est versée pour les investissements et que l'excédent est reversé à la Ville.

Monsieur CRAVEIRO a indiqué que la cogénération s'arrête en 2024, (installation qui consiste à produire en même temps et dans la même installation de l'énergie thermique et de l'énergie mécanique. Cette mécanique est transformée en énergie électrique grâce à un alternateur.)

La chaleur est utilisée pour le chauffage et la production d'eau chaude à l'aide d'un échangeur.

Fin de la 1ère séance a 12h15.

COMPTE-RENDU
COMMISSIONS CONSULTATIVES DES SERVICES PUBLICS LOCAUX
A LAQUELLE EST ASSOCIEE
LA COMMISSION DE CONTRÔLE DES COMPTES DES DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC

Mercredi 13 octobre 2021

9h-13h

Personnes présentes :

- Monsieur Mark VENUS, Maire-adjoint chargé des Affaires économiques, Président de la Commission
- Monsieur Maurice SOLIGNAC, Maire-adjoint aux Finances
- Madame Elisabeth GUYARD, Maire-adjointe chargée des Travaux et Voirie
- Madame Sophie NICOLAS, Maire-adjointe chargée
- Madame Karine PEYRESAUBES, Conseillère municipale chargée de la petite enfance
- Monsieur Pierre JOMIER, Atelier de l'environnement et de la Démocratie
- Monsieur Maurice FRANCK, Atelier de l'environnement et de la Démocratie
- Madame Martine CHAVIGNY, Union Départementale des Associations familiales
- Monsieur Alexandre GREVET, Conseiller municipal

Excusés :

- Monsieur William PETROVIC, Maire-adjoint à la sécurité
- Madame Christine GOTTI, Conseillère municipale
- Madame Mary-Claude BOUTIN, Conseillère municipale
- Monsieur Jocelyn JEAN BAPTISTE, Conseiller municipal
- Monsieur Alban de BEAULAINCOURT, Conseiller municipal
- Madame Béatrice BRUNEAU LATOUCHE, Saint-Germain Entreprises

Remarque générale : l'ensemble des présentations de type PowerPoint effectuées par les délégataires sont à la disposition des membres de la Commission sur simple demande auprès des agents de la Ville.

Ouverture de la commission à 9h05

I- INDIGO

- Monsieur Sébastien OBERT, Directeur de Secteur Yvelines & Eure
- Monsieur Olivier JUHEL, Responsable de district

Présentation PowerPoint par les représentants du délégataire. Les principaux indicateurs de l'exploitation du service pour 2020 ont été évoqués.

Intervention de Monsieur VENUS pour indiquer que les redevances du parking Château ne vont pas intégralement à la Ville mais une partie à la Réunion des Musées Nationaux (le P2), la Ville étant tenue contractuellement de lui reverser 30% des recettes perçues.

Intervention de Madame MORHANGE pour exposer la problématique du stationnement pour les vélos en voirie autour du parking Pompidou. Elle demande s'il est envisageable de libérer des places de stationnement « voitures » pour des emplacements « vélos ». Le délégataire répond que le parking n'a pas été pensé dans cette optique et que pour une question de sécurité, il n'est pas possible de faire coexister les vélos et les véhicules notamment dans la rampe de sortie.

Madame GUYARD souligne que la Ville déploie des pistes cyclables dans la zone tertiaire et que le quartier est amené à évoluer en ce sens avec le projet Cœur des Sources.

La modification des horaires d'ouverture du parking (actuellement fermé à certaines heures le week-end) est également évoquée et le délégataire précise que les horaires de fermeture de ce parking Pompidou sont calés sur les horaires de la Sous-Préfecture mais qu'il est envisageable de modifier l'horloge interne et étendre les heures d'ouverture.

II- QPARK

- Guillaume CROLLET, Responsable régional IDF
- Lucas GUILLOIS, Responsable centres de profits

Présentation PowerPoint par les représentants du délégataire. Les principaux indicateurs de l'exploitation du service pour 2020 sont évoqués.

Le délégataire rappelle que d'ici à janvier 2025, 5% des places de parkings devront être équipées de bornes électriques (loi LOM). Un investissement important devra donc être engagé pour mettre en conformité le parking : sprinklers à installer au -1, travaux etc. Deux autres problématiques à régler : concernant la puissance électrique nécessaire il convient d'avoir un mix entre charge lente et charge rapide et, puisque la vente ou revente de l'électricité est interdite pour le délégataire, ce dernier doit donc conventionner avec un fournisseur d'énergie.

Intervention de Monsieur Pierre JOMIER et Madame MORHANGE pour demander si un parking pour les deux roues est disponible dans le parking Marché neuf. Le délégataire indique que le parking Marché n'a pas été envisagé ainsi et ce n'est pas en réflexion, le passage des vélos par l'ascenseur étant impossible et la pente trop raide.

Intervention de Madame PEYRESAUBES et NICOLAS pour demander au délégataire le nombre de commerçants ayant contracté un abonnement dans leur parking et le prix de ce dernier. Le délégataire précisé que 61 commerçants ont contractés cet abonnement au tarif de 129€.

Intervention de Monsieur GREVET qui s'interroge sur la fréquentation du parking depuis la piétonisation de la rue de Poissy. Le délégataire n'enregistre pas de hausse ou de baisse de fréquentation depuis cette piétonisation. Toutefois, une hausse de la tolérance de 10mn dans le parking est observée. Cette tolérance est mise en place par le parking pour les usagers qui se trompent et souhaitent ressortir côté Poissy n'ayant pas vu suffisamment tôt le panneau de piétonisation.

Prise de parole de Mme GUYARD pour expliquer qu'une signalétique est bien mise en place bien en amont mais que les automobilistes n'en tenaient pas compte. Une sur-signalisation va être mise en place prochainement par le service voirie. Monsieur GREVET a pris à son tour la parole pour indiquer qu'il serait souhaitable qu'une zone tampon soit mise en place en amont au niveau du café « Thiers », place Jehan ALAIN. Enfin, Monsieur VENUS indique que les panneaux de jalonnement dynamique ainsi que les panneaux numériques pourront rediriger les automobilistes plus facilement vers les parkings.

III - LOMBARD ET GUERIN (marchés forains)

- Ghislain POISSONNIER, Président

Présentation PowerPoint par les représentants du délégataire. Les principaux indicateurs de l'exploitation du service pour 2020 ont été évoqués ainsi que les successives prolongations du contrat de DSP :

- 1er avenant de prolongation d'octobre 2019 à avril 2020.
- 2ème avenant de prolongation d'avril 2020 à septembre 2020

Le délégataire rappelle qu'il n'a pas été retenu lors de la procédure de délégation de service public et que sa présentation porte sur un exercice partiel (janvier à septembre).

IV - DADOUN ET FILS (marchés forains)

- Monsieur Mickael HULOT, Directeur Général

Présentation Powerpoint par les représentants du délégataire. Les principaux indicateurs de l'exploitation du service pour 2020 ont été évoqués.

Monsieur VENUS rappelle que le délégataire a remporté la procédure de DSP et qu'il a en charge l'exploitation des marchés forains de la ville depuis septembre dernier.

Le délégataire souligne que le marché du centre comporte 52 commerçants avec une bonne diversité et un bon équilibre. Un travail est effectué par le délégataire lors des candidatures pour encourager les commerçants à se déployer sur les marchés périphériques (Rotondes, Frahier.)

Intervention de Monsieur JOMIER pour demander comment les commerçants sont incités par la Ville à aller sur les autres marchés de la ville. Le délégataire explique qu'un service recrutement étudie les candidatures et qu'une commission tripartite tient compte de candidatures sur plusieurs marchés (marché le matin et Rotondes le soir etc.). Huit nouveaux commerçants ont été ainsi ajoutés pour créer une synergie entre les marchés, de la nouveauté et donner la chance a de nouveaux commerçants.

Prise de parole de Monsieur GREVET pour demander si un support à destination des saint-germanois peut-être mis en place pour connaitre le jour et les lieux de présence de son commerçant sur la ville. En effet, une communication sur la présence de certains commerçants sur les différents marchés peut permettre aux usagers de se rediriger plus facilement vers ces commerçants sur un autre marché de la ville.

Le délégataire souligne que leur service communication peut aider les commerçants en créant par exemple une bâche de fond pour informer de leurs jours et lieux de présence sur la commune. Il est évoqué par la Ville que les nouveaux panneaux numériques implantés sur le territoire ont pour vocation de relayer ce type d'information, que des bannières au niveau de l'autoroute peuvent être misent en place ou encore que l'on peut utiliser sur les réseaux sociaux de la ville ou de l'association des commerçants la photo des commerçants et leurs jours de présence sur la Ville.

Prise de parole de Monsieur GREVET pour demander d'adapter les horaires du marché des Rotondes afin que les commerçants ne commencent pas à remballer les marchandises avant 20h. Mque le carrefour market qui se situe à proximité fermant à 20h, le fait que les commerçants remballent avant ne permet pas aux usagers de compléter l'offre de course du supermarché par celui du marché, des bouchons sont créés également entre les camions du marché etc. Il est indiqué qu'un rappel de l'horaire de fin sera fait aux commerçants mais que pour autant, ils ne peuvent avancer l'horaire car certains commerçants du vendredi sont sur la place du marché neuf le matin et le soir sur le marché des Rotondes. Il convient de leur laisser le temps de désinstaller d'un côté et réinstaller de l'autre leur stand.

Intervention de Monsieur JOMIER pour demander si le tri des déchets est respecté sur l'ensemble des marchés de la Ville. Le délégataire a fait un travail pédagogique en février 2021 avec les commerçants afin qu'ils adaptent leurs pratiques de jeter. Ils sont plutôt bons élèves, pour vérifier cela une mesure trimestrielle des déchets est mise en place. Une bio-méthanisation de la viande est faite avec les déchets carnés grâce à un partenariat avec une Start up proche de l'usine AZALYS. Pour les déchets maraichers, un compostage est effectué.

Prise de parole de Monsieur GREVET pour demander quels étaient les points d'amélioration qui pouvait être encore apportés. Les marchés Saint-Germanois jouissent d'une grande attractivité, d'une diversité de l'offre et du dynamisme des commerçants sédentaires. Il est possible de créer des lieux plus spacieux et plus clairs où le client aimerait déambuler plus facilement, de créer des espaces collectifs plus grands au-delà de la consommation pure.

Par exemple, le nouveau marché Pereire est plus harmonieux avec des allées plus larges, moins fermées et moins couvertes que celui du Centre.

Intervention de Madame NICOLAS pour demander s'il est possible d'intervenir sur le prix des produits exercés par certains commerçants en augmentant par exemple le prix de la redevance journalière si les prix exercés sont trop élevés. Il a été indiqué que le délégataire n'est pas en mesure de faire pression sur eux et que chaque commerçant fixe le prix de sa marchandise. Pour autant, une grille d'évaluation des commerçants est mise en application ce qui leur permet de se positionner lors du renouvellement des candidatures.

IV. LIVELI - CRECHE ATTITUDE

Présentation PowerPoint par les représentants du délégataire. Les principaux indicateurs de l'exploitation du service pour 2020 ont été évoqués.

Il est rappelé que le délégataire n'a pas été retenu lors de l'appel d'offre et que sa présentation ne comporte pas de bilan éducatif mais uniquement financier.

La séance est levée à 12h00