



SOCIÉTÉ DES EAUX  
DE L'ESSONNE

# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

**2013**

## SERVICE DE L'EAU

### MENNECY





# SOMMAIRE

<b>SYNTHESE DE L'ANNEE .....</b>	<b>5</b>
Les chiffres clés .....	7
Les indicateurs de performance .....	9
Indicateurs du décret du 2 mai 2007 .....	10
Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	11
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	12
Les évolutions réglementaires .....	13
<b>LA QUALITE DU SERVICE .....</b>	<b>15</b>
Le contrat .....	17
Votre délégataire .....	19
Le bilan hydraulique .....	29
Le fonctionnement hydraulique .....	29
le décret 2012-97 du 27 janvier 2012 .....	29
Nature des volumes transitant .....	30
Les volumes mis en distribution sur période de relève .....	32
Les volumes consommés autorisés .....	32
Les pertes d'eau potable en réseau sur période de relève .....	33
L'indice linéaire de pertes sur période de relève .....	34
Les volumes non comptés sur période de relève .....	34
L'indice linéaire des volumes non comptés sur période de relève .....	34
Le rendement du réseau sur période de relève.....	35
Conclusion sur le bilan hydraulique et son évolution .....	35
La qualité de l'eau .....	37
Le contrôle de la qualité de l'eau .....	37
Le plan vigipirate .....	38
La Provenance de l'eau potable (ressource & Production) .....	38
La ressource .....	40
La production .....	44
La distribution .....	48
Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 .....	48
Conclusion sur la qualité de l'eau .....	49
Le bilan clientèle .....	51
Le nombre d'abonnements .....	51
Les volumes vendus .....	51
La typologie des contacts clients .....	51
Les principaux motifs de contact clients .....	52
L'activité de gestion clients .....	53
La relation clients .....	53
L'encaissement et le recouvrement.....	53
Le fonds de solidarité.....	54
Les dégrèvements pour fuite .....	54
La mesure de la satisfaction client .....	55
Les sites INTERNET Société des Eaux de l'Essonne .....	57

Le prix du service de l'eau potable .....	59
<b>Le bilan d'exploitation.....</b>	<b>63</b>
Le nettoyage des réservoirs.....	63
Les autres interventions sur les installations.....	63
Les interventions sur le réseau de distribution .....	64
La recherche des fuites.....	64
Les interventions en astreinte.....	64
Bilan et perspectives .....	65

## **LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE..... 67**

<b>L'inventaire du patrimoine.....</b>	<b>69</b>
Les châteaux d'eau et réservoirs .....	69
Les canalisations.....	70
Les accessoires de réseau .....	70
Les branchements.....	70
Les compteurs.....	71
Indice de connaissance et gestion patrimoniale des réseaux.....	71
<b>La situation des biens et des immobilisations.....</b>	<b>73</b>
Situation sur les branchements.....	73
Autres travaux sur réseaux .....	73
Situation sur les compteurs .....	74

## **GLOSSAIRE ..... 75**

<b>PRINCIPALES DÉFINITIONS.....</b>	<b>77</b>
<b>LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE .....</b>	<b>84</b>

## **ANNEXES ..... 89**

Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	91
Annexe 2 : Historique des indicateurs de performance.....	97
Annexe 3 : La facture d'eau .....	101
Annexe 4 : Bilan d'activités réseaux .....	102



**SYNTHESE DE L'ANNEE**





## LES CHIFFRES CLÉS

**4 230 clients** desservis en eau, au 31 décembre 2013, dans le cadre du contrat de délégation de service public.

**657 848 m<sup>3</sup> facturés** en 2013.

**81,2 % : Rendement** du réseau de distribution.

**70 525 ml de réseau** de distribution d'eau potable gérés dans le cadre du contrat de délégation de service public.

**100 % : Taux de conformité de la qualité microbiologique de l'eau** produite et distribuée en 2013.

**100 % : Taux de conformité de la qualité physico-chimique de l'eau** produite et distribuée en 2013.

**2,43 € : Prix TTC du service de l'eau potable.** Ce prix inclut toutes les taxes ainsi que les redevances perçues pour le compte des organismes publics tels que l'Agence de l'Eau.





# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

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

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

d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour « très fiable ».

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

## INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité (signalés par un signet numéroté (1) ) dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2013	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	13 688	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	4 230	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	70,53	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2,43	€ 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	81,2	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	60	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,15	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	6,57	m3/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	6,38	m3/km/j	A

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES POUR LES RAPPORTS SOUMIS A CCSPL

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

<b>Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>2013</b>	<b>Unité</b>	<b>Degré de fiabilité</b>
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,24	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	Heure ou jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 et P258.1 - Taux de réclamations	13,48	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	1,23	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	2	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	33	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	%	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	6	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)	163	Euros par m3 facturés	A

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR LA FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2013	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	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

# LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

## ACTUALITÉ MARQUANTE

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

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





**LA QUALITE DU SERVICE**









# LE CONTRAT

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

<b>Le contrat et ses avenants</b>			
<b>Désignation</b>	<b>Date de prise d'effet</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Objet</b>
Contrat	11/10/2012	31/12/2015	Affermage

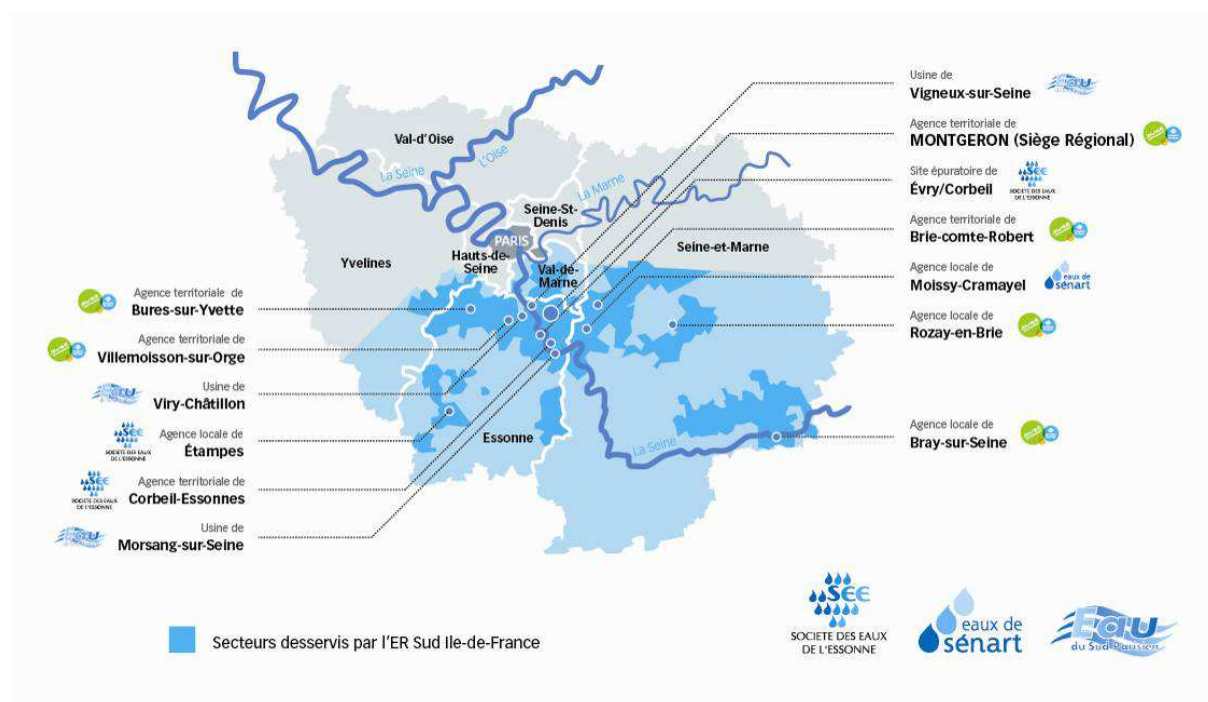


# VOTRE DELEGATAIRE

## 1. PARTENAIRE DU SERVICE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT DES COLLECTIVITES LOCALES

Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne gèrent au quotidien le service de l'eau et de l'assainissement pour plus de 300 collectivités locales et accompagnent les industriels en apportant des solutions durables pour l'avenir de l'eau dans le Sud Ile-de-France.

### A > Un maillage territorial qui facilite l'exécution et la continuité du service



## CHIFFRES CLÉS

- > 80 millions de m<sup>3</sup> d'eau distribués par an à plus de 2 millions de personnes
- > 75 sites de production d'eau potable dont 5 usines de surface
- > 150 000 interventions réseaux par an
- > 12 000 km de réseaux d'eau et d'assainissement
- > 450 véhicules d'intervention
- > 8 magasins
- > 70 stations d'épuration exploitées

## B > Une organisation proche de nos clients

Nous avons défini une organisation spécifique afin d'optimiser le déploiement des moyens nécessaires à l'exploitation du service au quotidien, mais également pour gérer tout type de crise, maintenir la continuité du service et préserver les biens et les personnes.

Notre organisation s'appuie sur :

> **Des agences territoriales** de proximité responsables de la mise en œuvre des contrats qui lui sont confiés et qui apportent aux clients, 365 jours par an et 24 heures sur 24, un service réactif et de qualité.

> **Des agences métiers** qui rassemblent l'ensemble des savoir-faire spécifiques (production d'eau potable, distribution, collecte des eaux usées, épuration, milieu naturel) et qui interviennent en soutien des agences territoriales en tant qu'experts locaux pour garantir la bonne exécution de toutes nos interventions techniques.

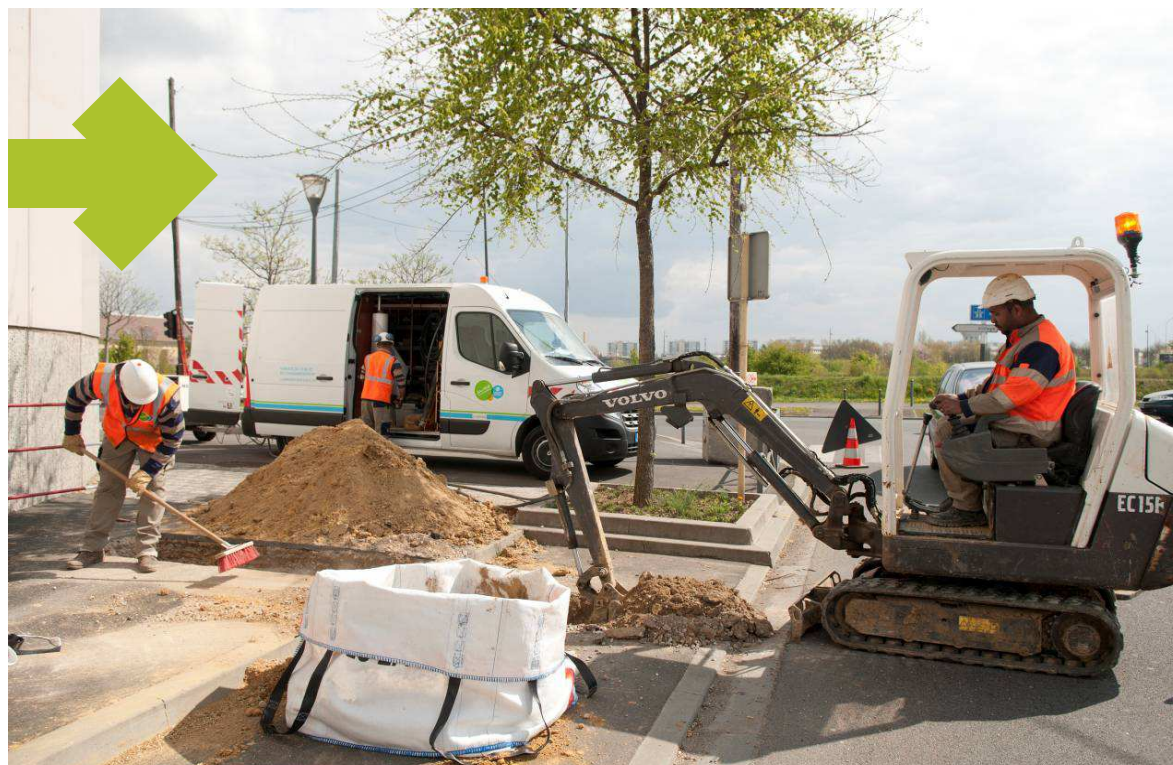
> **Des agences clientèles** qui gèrent les demandes émanant des usagers et leur apportent tous les informations et explications nécessaires à l'amélioration de la compréhension du service rendu.

> **Des agences supports** qui œuvrent au quotidien pour fournir aux agences territoriales et métiers les moyens nécessaires pour la réalisation de leurs missions (magasin et logistique, ordonnancement, télé-contrôle, communication, ressources humaines).

### LE SAVIEZ-VOUS ?

> Près de **700 agents mobilisables** pour un service continu 24h/24, 7j/7, 365j/an

> En cas de crise majeure Lyonnaise des Eaux peut s'appuyer sur les moyens et les compétences d'autres structures d'Ile de France et mobiliser, en plus des moyens techniques, près de **1200 autres professionnels** des services de l'eau et de l'assainissement.



## C > Des compétences spécifiques et différenciantes au service des collectivités

Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne ont également développé une expertise reconnue dans certains domaines pour améliorer leur qualité service et répondre au mieux aux enjeux territoriaux et de développement durable des collectivités.

> **Une agence de communication** pour accompagner les collectivités dans leurs efforts de sensibilisation à la préservation de l'environnement et pour rendre le service de l'eau et de l'assainissement compréhensible par tous.

> **Une agence travaux neufs**, dotée de moyens spécialisés pour le développement et le renforcement du patrimoine des collectivités.

> **Un Centre Technique Environnement et biodiversité** en charge de projets sur l'amélioration de la qualité de la ressource en eau et la gestion du milieu naturel (bilan carbone, développement de la biodiversité...)

> **Une cellule d'animation spécifique pour son Observatoire du Goût de l'Eau** qui permet en s'appuyant sur les retours réguliers d'environ 500 consommateurs bénévoles, de détecter les variations de goût sur le réseau de distribution et ainsi d'améliorer la qualité gustative de l'eau, la production d'eau, sa distribution et le service rendu.

## D > Un rôle social important dans le Sud Ile-de-France

Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne sont de par l'éventail de métiers qu'ils proposent un acteur social important du Sud Ile-de-France.

### LA DIVERSITÉ AU CŒUR DE NOTRE ATTENTION

> Accord avec des structures locales (ESAT...) pour favoriser l'insertion et la diversité.

> Accord national signé en 2006 et renouvelé en 2012 en faveur de personnes en situation de handicap.

### CHIFFRES CLES

- > 700 employés dont 640 CDI, 66 CDD et contrats d'apprentissage
- > 12 ans d'ancienneté en moyenne dans l'entreprise
- > 146 embauches en 2012 du CAP au Bac+5

### REACTIVITE DE NOS EQUIPES

- > 14 sites d'embauches
- > 85% des employés habitent le périmètre et au cœur du territoire desservi par l'Entreprise Régionale.

> Notre taux d'emploi de personnes handicapées a doublé en 6 ans.

> L'Entreprise est signataire de la charte anti-discrimination de Suez Environnement

### LA FORMATION, UN CAP POUR L'AVENIR

> 4,2% de la masse salariale dédiée à la formation soit 3 fois plus que l'obligation légale

> 2 collaborateurs sur 3 formés en 2012

> Dispositif d'accélérateur de carrière mis à disposition des salariés de l'entreprise pour mieux former vos interlocuteurs de demain.



## 2. UNE EQUIPE LOCALE A VOTRE SERVICE

### A > Votre agence territoriale, votre interlocuteur privilégié

Pour satisfaire au mieux vos demandes d'intervention ou de suivi de l'exécution de votre contrat, Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne ont mis à votre disposition un guichet unique : votre agence territoriale. Cette équipe locale est composée du chef d'agence, votre interlocuteur privilégié, et de référents techniques responsables d'exploitation.



**CAMILLE BONIN**  
DIRECTEUR  
01 60 88 88 15  
06 88 31 08 75  
camille.bonin  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**FRANÇOISE HARDY**  
ASSISTANTE  
01 60 88 88 28  
FAX : 01 64 96 65 94  
françoise.hardy  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**GUILLAUME DUBOUST**  
RESPONSABLE EXPLOITATION  
EAU ET ASSAINISSEMENT  
01 60 88 88 36  
06 89 80 07 07  
guillaume.duboust  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**JÉRÔME DUBUS**  
EXPLOITATION RÉSEAUX  
ASSAINISSEMENT  
01 60 88 88 31  
06 81 92 48 63  
jerome.dubus  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**MICHEL BOUARROUDJ**  
EXPLOITATION  
STATION D'ÉPURATION  
01 60 78 90 24  
06 76 78 87 77  
michel.bouarroudj  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**DIDIER GARCIA**  
EXPLOITATION RÉSEAUX  
EAU POTABLE  
01 60 88 88 02  
06 73 87 47 12  
didier.garcia  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**PHILIPPE PRIEUX**  
TRAVAUX EAU POTABLE  
RÉSEAUX NEUFS ET INCENDIE  
01 60 88 88 05  
06 07 29 53 60  
philippe.prieux  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**PATRICK TULEU**  
TRAVAUX ASSAINISSEMENT  
01 60 88 88 10  
06 74 89 30 98  
patrick.tuleu  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**CHRISTOPHE MARCELLIN**  
EXPLOITATION POSTE  
DE RELÈVEMENT  
01 64 96 11 45  
06 71 81 14 32  
christophe.marcellin  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**FRÉDÉRIC SOULIER**  
EXPLOITATION PRODUCTION  
EAU POTABLE  
01 69 22 88 40  
06 74 26 49 91  
frederic.soulier  
@lyonnaise-des-eaux.fr



**ROMAIN ROUSSEL**  
TRAVAUX EAU POTABLE  
01 60 88 88 20  
06 30 51 36 59  
romain.rousseau  
@lyonnaise-des-eaux.fr

## B > Pour nous joindre

> **Vous souhaitez nous joindre, faire une demande d'intervention ?** Lyonnaise des Eaux met à disposition des collectivités un numéro unique pour simplifier vos appels pendant et en dehors des heures ouvrées (disponible sur le document « Pour nous joindre » diffuser par votre agence territoriale).

> **Vous souhaitez faire une demande par mail ?** Pour une demande d'intervention assainissement : [sif-ordo-asst@lyonnaise-des-eaux.fr](mailto:sif-ordo-asst@lyonnaise-des-eaux.fr) / Pour une demande d'intervention eau : [sif-ordo-eau@lyonnaise-des-eaux.fr](mailto:sif-ordo-eau@lyonnaise-des-eaux.fr).

> **Vous souhaitez vous renseigner sur les travaux en cours dans votre commune ou prendre rendez-vous pour suivre l'exécution de votre contrat ?** N'hésitez pas à contacter à tout moment votre chef d'agence territoriale ou son responsable réseaux.

## C > Des numéros spécifiques pour toutes questions de vos habitants

> Pour une demande d'information : 0977 409 430 (du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h)

> En cas d'urgence : 0977 429 430 (24h/24 et 7j/7)



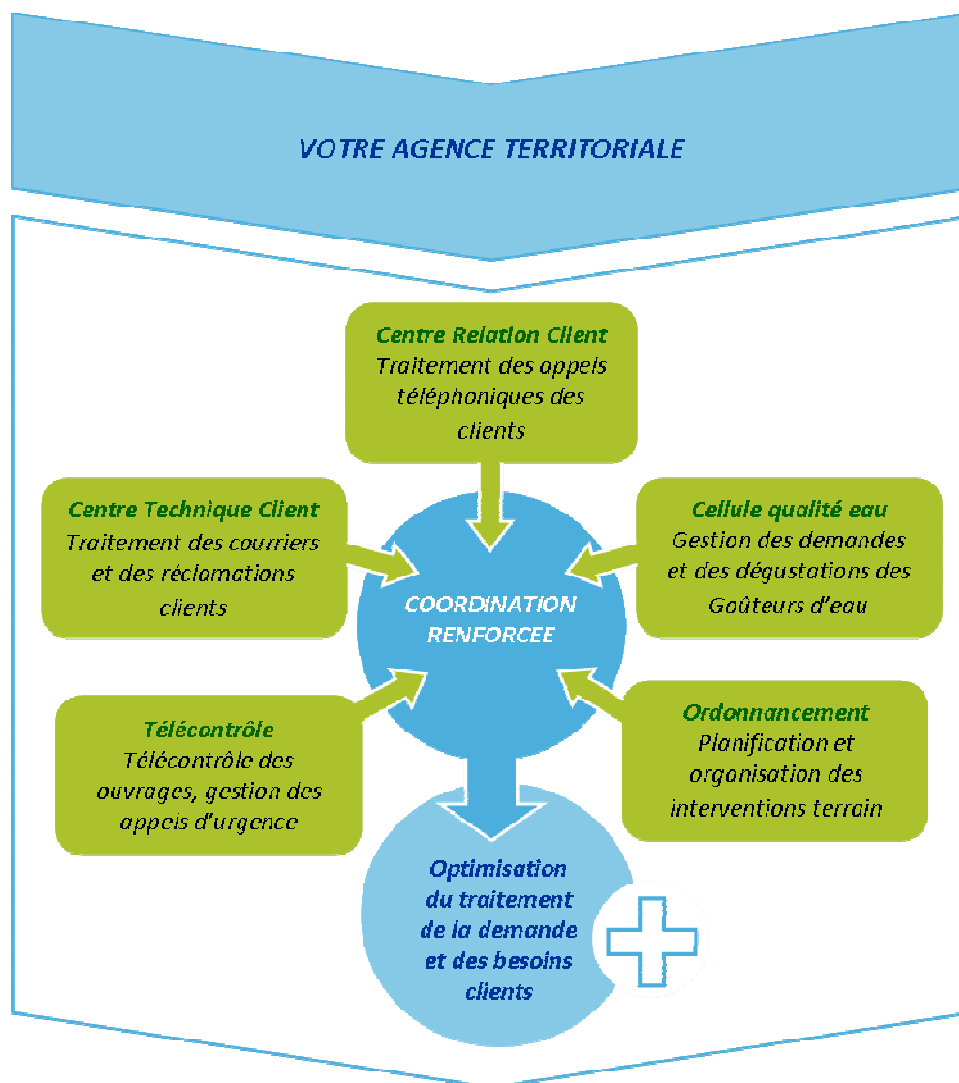
CENTRE DE RELATION CLIENTELE DE MONTGERON

### 3. DANS LES COULISSES DE LA PLANIFICATION DES INTERVENTIONS

#### A > Une coordination des services innovante pour parfaire la satisfaction de nos clients

Afin d'optimiser ses délais d'interventions et le traitement des demandes des clients, Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne ont mis en place une organisation spécifique permettant de coordonner l'activité des différents services et agences qui reçoivent les demandes des collectivités et des usagers du service.

#### 5 AGENCES COORDONNEES POUR UN SERVICE INTELLIGENT & REACTIF



#### AVANTAGES DU DISPOSITIF

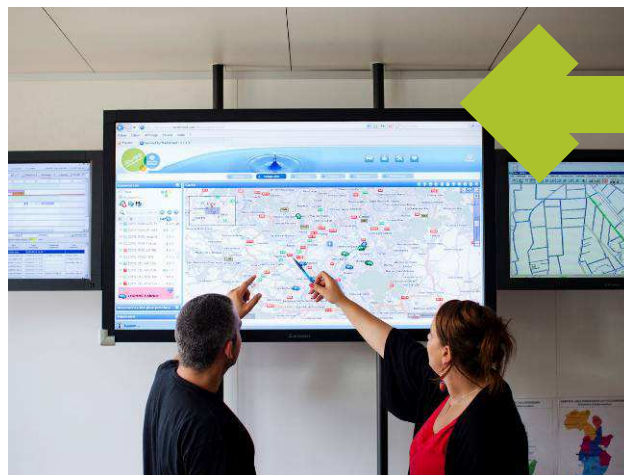
- > Une **fluidité** dans la transmission de l'information entre les différents services et plateformes en charge de la gestion des demandes et des appels client
- > Une forte **réactivité** et une **traçabilité renforcée** des demandes.
- > Des **réponses personnalisées** grâce à un suivi client régulier et adapté.
- > Une capacité d'**analyse rapide** et **efficace** des demandes.
- > Un service « non-stop » **24h/24 et 7j/7** pour faire face à toutes les situations.



- > Un suivi qualitatif régulier de nos activités pour une **amélioration continue** de nos performances.
- > Une **formation adaptée** du personnel pour garantir un service clientèle optimal.

### DES OUTILS A LA POINTE DU PROGRES

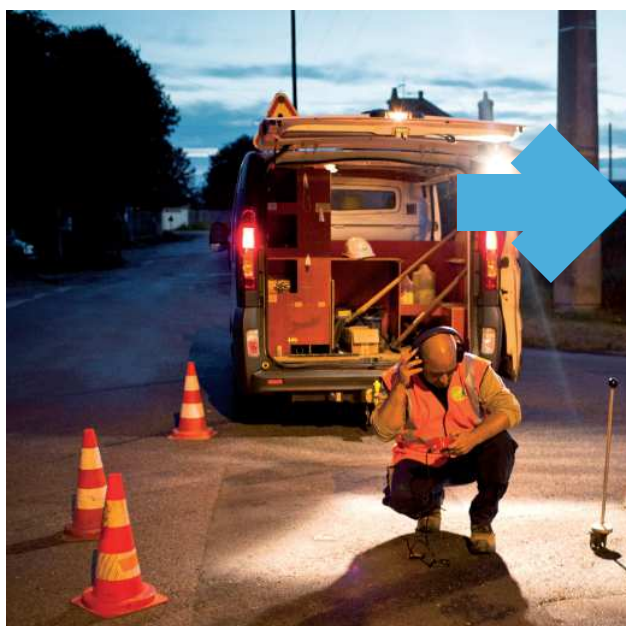
En marge de cette organisation, **des outils informatiques de pointe** ont été déployés pour accompagner nos agents :



### ORDONNANCEMENT DES INTERVENTIONS

- > Logiciel de gestion optimisée de l'historique client pour un traçage précis des demandes.
- > Système permettant d'envoyer massivement des SMS, e-mails ou messages vocaux pour confirmer des rendez-vous ou aider à gérer une crise.
- > Outil portatif adapté pour nos agents terrain où les ordres d'intervention sont suivis électroniquement et directement sur le terrain.
- > Utilisation de tablette avec plans des réseaux.

### B > La continuité du service et les astreintes au cœur du dispositif



Fidèles à leur mission de service public, Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne assurent en permanence **une astreinte pour l'ensemble de leurs domaines d'activités**, grâce à :

- > **un centre de télécontrôle, véritable tour de contrôle** qui, au-delà du pilotage en temps réel des usines et des réseaux, se tient à disposition des clients en cas d'urgence (casse, pollution...) par le biais d'un numéro de téléphone unique.

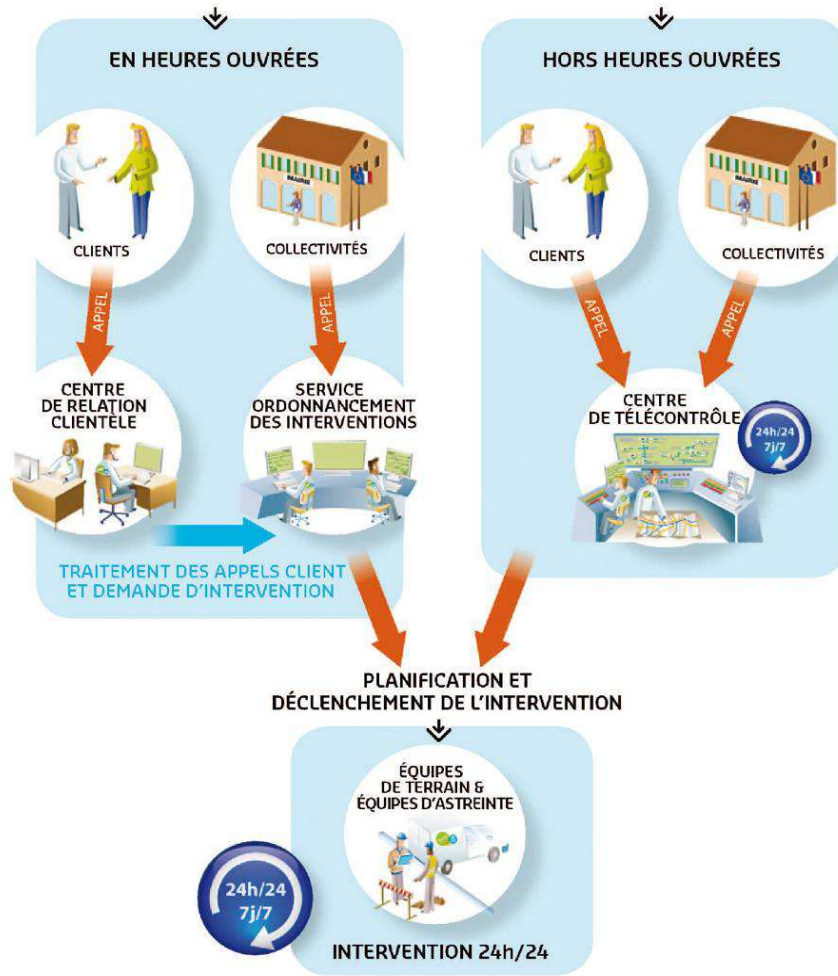
- > **des équipes d'astreinte mobilisables jour et nuit**, regroupant des agents réseaux, usines et travaux, pour intervenir en cas de nécessité. Les équipes locales peuvent également mobiliser des moyens complémentaires provenant d'autres entités régionales d'Ile-de-France et dépêcher des spécialistes des Centres Techniques nationaux de Lyonnaise des Eaux.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

- > Chaque semaine, plus de **50 agents sont mobilisables** dans le Sud Ile-de-France, toutes compétences confondues pour les astreintes.

- > **Une astreinte communication** est également mobilisable 24h/24 pour informer les usagers du service en cas de pollution du milieu naturel ou d'interruption du service de l'eau.

## TRAITEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES ET DES DEMANDES D'INTERVENTION PENDANT ET EN DEHORS DES HEURES OUVRÉES



**CENTRE DE TÉLÉCONTRÔLE DE MONTGERON**

## 4. ACTEUR DE LA PRESERVATION DE LA RESSOURCE EN EAU AVANT TOUT

### A > Le Contrat pour la Santé de l'Eau

Cette démarche, pensée et élaborée par Lyonnaise des Eaux, permet de porter un regard innovant sur la gestion de la ressource en eau et de faciliter, in fine, la mise en place d'un nouveau modèle pour l'eau en France favorisant sa protection tant quantitativement que qualitativement.

Ce contrat s'appuie sur trois visions et piliers majeurs du service de l'eau de demain :

- > Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger.
- > Innover pour la santé de l'eau, et en mesurer l'efficacité.
- > Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau.



### B > La preuve par l'exemple

#### GOUVERNANCE, TRANSPARENCE ET CONCERTATION, LES OUTILS EXISTENT DÉJÀ !

Lyonnaise des Eaux s'engage et développe des outils sur-mesure pour les besoins des collectivités :

#### > SEVE



Suivre Ensemble Votre Exploitation (SEVE) est un logiciel conçu par Lyonnaise des Eaux qui permet à la collectivité d'avoir accès en temps réel à un grand nombre d'informations sur la gestion de son contrat et le suivi de l'exploitation en temps réel : cartographie en ligne, localisation des interventions en cours...

## > PROX'CITE

Prox'Cité est un outil de traçabilité de vos demandes permettant à l'ensemble des équipes de l'agence territoriale de suivre vos demandes, d'y répondre et d'archiver toutes les correspondances pour mieux vous servir dans la durée.

Pour les collectivités qui le souhaitent, Prox'Cité peut également leur assurer le suivi en temps réel leurs demandes d'intervention et leurs bons déroulements.



### LYONNAISE DES EAUX ACTEUR D'UNE GESTION INTELLIGENTE ET DURABLE DE L'EAU DANS LE SUD ILE-DE-FRANCE

Grâce à 3 usines d'eau situées le long de la Seine et à un réseau de transport intelligent, où tout est contrôlé, piloté, et régulé en temps réel par notre centre de télécontrôle, Lyonnaise des Eaux offre la possibilité aux collectivités de disposer d'une ressource durable, sécurisée, de qualité et disponible en quantité.

#### **Un dispositif intelligent pour une ressource d'avenir.**

- > Maillage des usines et du réseau pour sécuriser l'alimentation de nombreuses collectivités à partir d'une ressource non limitée quantitativement.
- > Contrôle à distance des installations par notre centre de télécontrôle pour un service réactif, sûr et sécurisé.
- > Deux stations d'alerte pollution sur la Seine qui permettent d'arrêter et de redémarrer les usines suivant la progression amont/aval d'éventuelles pollutions.
- > Une optimisation de nos investissements pour le compte des collectivités avec une qualité d'eau produite irréprochable et fonction des normes en vigueur et de leur évolution.
- > Un contrôle renforcé de la qualité de l'eau grâce à notre cellule qualité eau et à son animation de l'observatoire du goût de l'eau.
- > Un ajustement au quotidien des traitements en fonction de la qualité de l'eau de Seine.



# LE BILAN HYDRAULIQUE

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

## LE FONCTIONNEMENT HYDRAULIQUE

La commune de Mennecy est alimentée en eau potable par le réseau interconnecté de la Région Parisienne Sud qui achemine l'eau fournie par une multitude de sites, notamment l'usine de potabilisation de Morsang-sur-Seine, le plus important d'entre eux.

Cette usine prélève l'eau brute dans la Seine et lui fait subir un traitement poussé comprenant notamment : Prétraitement, Coagulation, Flocculation, Filtration sur sable, Ozonation, Filtration sur charbon actif, Neutralisation, Désinfection et Stockage.

L'eau est alors acheminée vers le réservoir de la Butte Montvrain d'une capacité de 2 000 m<sup>3</sup> qui permet d'assurer une réserve incendie suffisante, de maintenir une pression constante sur le réseau et de servir de régulateur lors des pointes de consommation.

Les intercommunications présentent l'avantage de mailler entièrement la commune, et donc de proposer des secours pour l'approvisionnement si besoin.

## LE DECRET 2012-97 DU 27 JANVIER 2012

Le décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 régit la notion de performance des réseaux d'eau potable et d'eaux usées. Il s'inscrit ainsi dans le cadre de la réduction des pertes en eaux, un des engagements du Grenelle de l'environnement.

En deux étapes, il impose à la fois :

- **le descriptif détaillé des réseaux des services publics**

Celui-ci doit comprendre notamment un plan et un inventaire avec les linéaires de réseaux, les dates ou périodes de pose, la classe de précision, les diamètres de conduites et matériaux. Ces données sont enregistrées dans un système d'information géographique regroupant toutes les informations disponibles.

Il devra être réalisé pour chaque réseau, eau potable ou eaux usées, **au 31/12/2013**.

- **un rendement minimum à atteindre des réseaux d'eau potable**

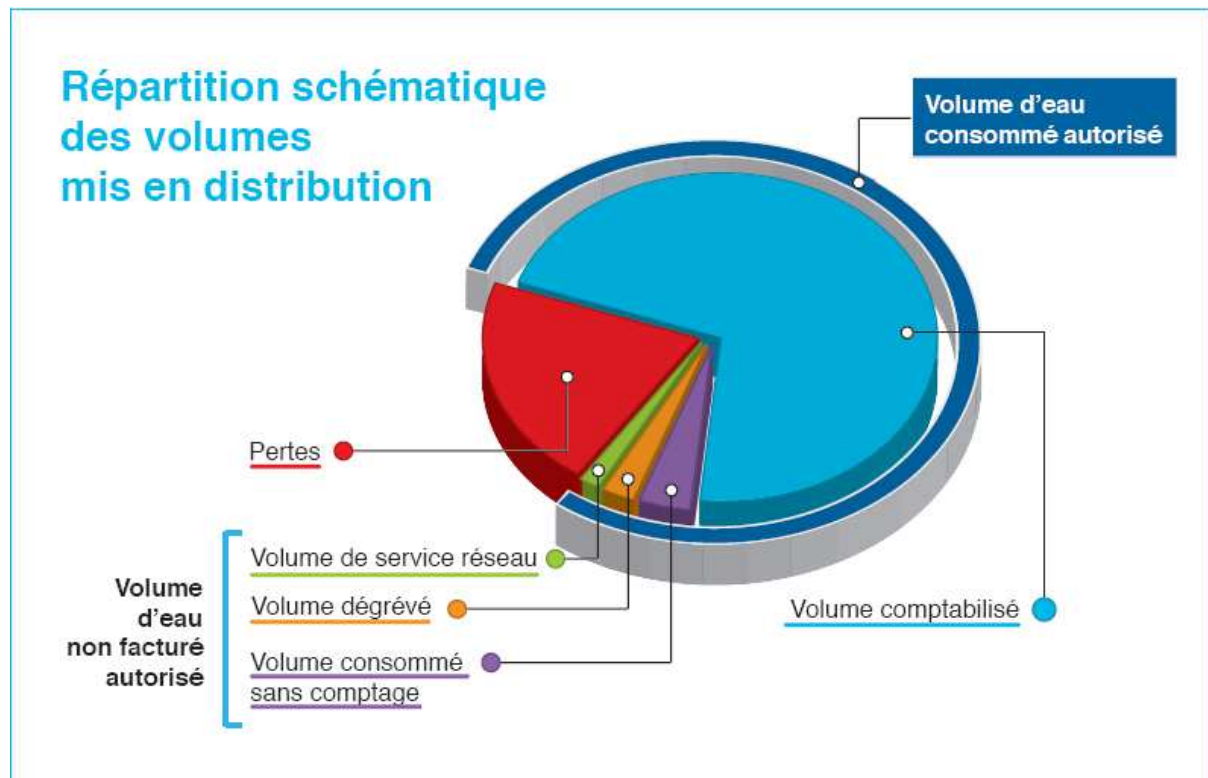
Le seuil minimum est fixé entre 65% et 85% selon le degré d'urbanisation de la collectivité et des caractéristiques de la ressource. Il est exigible **à partir de l'exercice 2013**.

Si le rendement requis n'est pas atteint, un plan d'actions comprenant un programme pluriannuel de travaux d'amélioration du réseau devra être obligatoirement établi dans un délai d'un an (soit avant fin 2015 pour un rendement 2013 non atteint et calculé en 2014).

Ce décret prévoit, si le plan d'actions de réduction des pertes en eau n'est pas établi dans les deux ans suivant l'année de dépassement du seuil, une majoration de la redevance pour le prélèvement sur la ressource. Cette majoration prendrait effet à partir de l'année suivant le constat de carence, et jusqu'à :

- la mise en œuvre du plan d'actions de réduction des pertes en eau
- l'atteinte du rendement du réseau fixé par le décret.

## NATURE DES VOLUMES TRANSITANT



L'eau potable produite en usine est destinée initialement à se retrouver intégralement au robinet du consommateur.

La réalité est plus complexe ; voici comment se répartissent les volumes mis initialement en distribution (produits, importés et exportés) :

➤ **eaux comptabilisées**

Ces volumes résultent des relèves des appareils de comptage. Ils incluent les volumes exonérés.

➤ **eaux non facturées**

Ces eaux peuvent se répartir en deux natures :

▪ ***eaux non facturées autorisées***

- *volumes consommés sans comptage* (volumes utilisés pour les essais incendie, les manœuvres de pompiers...) ;
- *volumes de service* (volumes autorisés pour l'exploitation du réseau de distribution : lavage des réservoirs, analyseurs de chlore, lavage des filtres et purges de réseau).
- *volumes dégrevés* (volumes passés au compteur de l'utilisateur, mais qui ne sont pas facturés du fait de la mise en application de la garantie anti-fuite dans le contrat de délégation de service public).

▪ ***eaux non facturées non autorisées***

Ce sont ces volumes qui sont plus communément appelés « **pertes** ».

Ces eaux perdues correspondent :

- ⇒ aux volumes de fuites visibles mais également invisibles (c'est-à-dire non encore sorties en surface) ;
- ⇒ aux prélèvements illicites d'eau potable sur les poteaux incendie (pour quelque motif que ce soit), des fraudes au niveau des systèmes de comptage... La lutte contre ces pertes spécifiques est capitale afin de diminuer les pertes d'eau sur le réseau ;
- ⇒ aux volumes sur compteur non vus : il est estimé un volume qui peut être bien différent de la réalité de consommation. L'écart de volumes entre l'estimation et le réel apparaît également dans ce volet « pertes » ;
- ⇒ etc.

## LES VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION SUR PERIODE DE RELEVÉ

Le volume mis en distribution est déterminé à partir de 3 données :

- *Production propre* : il s'agit de l'eau captée sur le périmètre de la collectivité. Elle est traitée afin de la rendre conforme aux normes de qualité puis refoulée dans les canalisations et réservoirs. Le comptage de cette eau se fait en sortie des ouvrages de production.
- *Exportation* : il s'agit de l'eau vendue « en gros » à une autre collectivité ou transitée sur le réseau de distribution par l'intermédiaire d'une interconnexion.
- *Importation* : il s'agit de l'eau achetée « en gros » à une autre collectivité ou transitée sur le réseau de distribution par l'intermédiaire d'une interconnexion.

Volumes mis en distribution sur période de relève (m3)						
Désignation	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	745 797	720 705	781 714	784 729	873 882	11,4%
Total volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	43 694	0,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	745 797	720 705	781 714	784 729	830 188	5,8%

Les volumes exportés correspondent à des volumes transitant par la commune de Mennecey et exportés vers le Coudray Montceaux.

## LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- Volumes comptabilisés : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés,
- Volumes consommés sans comptage : Ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement,



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

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

Volumes consommés autorisés (m3)						
Désignation	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	669 586	636 065	630 254	623 318	661 049	6,1%
- dont Volumes facturés (E')	665 940	633 528	625 161	620 420	657 848	6,0%
- dont Volume eau potable livré gratuitement avec compteur (E'')	3 646	2 537	5 093	2 898	3 201	10,5%
Volumes consommés sans comptage (F)	636	636	3 836	498	1 506	202,4%
Volumes de service du réseau (G)	1 123	1 123	1 123	1 134	3 370	197,2%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	671 345	637 824	635 213	624 950	665 925	6,6%

\*NB : les « Volumes eau potable livrés gratuitement avec compteur » intègrent les volumes dégrévés et les irrécouvrables (m<sup>3</sup> facturés mais impayés).

## LES PERTES D'EAU POTABLE EN RESEAU SUR PERIODE DE RELEVÉ

Les pertes en eau du réseau correspondent donc aux eaux qui ne sont ni facturées, ni utilisées de manière légitime dans le cadre de l'entretien du réseau (volumes autorisés sans comptage et volumes de service).

Ces pertes en réseau se décomposent en :

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

Pertes en réseau (m3)						
Désignation	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	745 797	720 705	781 714	784 729	830 188	5,8%
Volumes consommés autorisés (H)	671 345	637 824	635 213	624 950	665 925	6,6%
Total des pertes en réseau (D-H) = (J)	74 452	82 881	146 501	159 779	164 263	2,8%

## L'INDICE LINEAIRE DE PERTES SUR PERIODE DE RELEVÉ

L'Indice Linéaire de Pertes permet d'évaluer les pertes relatives à la longueur du réseau.

Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j)						
Désignation	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1 (%)
Pertes en réseau (J)	74 452	82 881	146 501	159 779	164 263	2,8%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	67,64	67,65	69,18	70,04	70,53	0,7%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	3,02	3,36	5,8	6,25	6,38	2,1%

## LES VOLUMES NON COMPTÉS SUR PERIODE DE RELEVÉ

Volumes non comptés (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	745 797	720 705	781 714	784 729	830 188	5,8%
Volumes comptabilisés (E)	669 586	636 065	630 254	623 318	661 049	6,1%
Total des volumes non comptés (D-E) = (K)	76 211	84 640	151 460	161 411	169 139	4,8%

## L'INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTÉS SUR PERIODE DE RELEVÉ

Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)						
Désignation	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes non comptés (K)	76 211	84 640	151 460	161 411	169 139	4,8%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	67,64	67,65	69,18	70,04	70,53	0,7%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	3,09	3,43	6	6,31	6,57	4,1%

## LE RENDEMENT DU RESEAU SUR PERIODE DE RELEVÉ

Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée 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. Cependant, il est en général plus pertinent d'évaluer l'efficacité du service avec l'ILP car celui-ci n'est pas sensible à l'évolution des volumes consommés pour un niveau de pertes constant.

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	671 345	637 824	635 213	624 950	665 925	6,6%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	43 694	0,0%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Volumes eau potable importés (B)	745 797	720 705	781 714	784 729	873 882	11,4%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	90	88,5	81,3	79,6	81,2	2,0%

## CONCLUSION SUR LE BILAN HYDRAULIQUE ET SON ÉVOLUTION

L'objectif de rendement contractuel n'est pas atteint en 2013. Plusieurs éléments doivent permettre d'objectiver le calcul du rendement :

- une fuite importante Rue de Paris
- le quartier des Levitt reste un secteur fuyard du fait, en particulier des branchements en PEHD noir

En 2014, des loggers fixes d'écoute en continu seront déployés sur la commune de Mennecy. Ces dispositifs permettront de détecter plus rapidement l'apparition des fuites et ainsi de procéder à leur réparation dans les meilleurs délais.



# LA QUALITE 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.

## LE CONTROLE DE LA QUALITE 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 organoleptique,
- La qualité physico-chimique due à la structure naturelle des eaux,
- Les substances indésirables,
- Les substances toxiques,
- Les pesticides et les produits apparentés,
- La qualité microbiologique.

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

- La valeur de **limite de qualité**, appelée également **conformité** : pour différents paramètres bactériologiques (entérocoques, Escherichia Coli,...) ou physicochimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb,...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur **qui ne doit pas être dépassée**. Un dépassement implique de déclarer l'eau non-conforme, et de rechercher et mettre rapidement en œuvre une solution de mise en conformité de l'eau distribuée car la récurrence du dépassement peut représenter à terme une menace pour la santé des consommateurs.
- La valeur de **référence de qualité** : fixée par le Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total,...). Ces paramètres constituent des indicateurs du fonctionnement des installations de production et de distribution d'eau **sans incidence directe sur la santé**.  
Lorsque les caractéristiques de l'eau s'écartent de ces valeurs de référence, des contrôles sont engagés pour en comprendre l'origine et le cas échéant les corriger.



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

- **Le contrôle sanitaire** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Au titre du contrôle officiel, des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en divers points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier la qualité physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau 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 distribuée. Il est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence des analyses du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par le Code de la Santé Publique, reprenant le décret n°2001-1220 en date du 20 décembre 2001.
- **L'autosurveillance** : Pour s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité, nous surveillons en permanence la qualité de l'eau produite et distribuée en vérifiant sa conformité. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.



## LE PLAN VIGIPIRATE

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

- Le renforcement de la désinfection au refoulement des installations pour atteindre l'exigence de 0,30 mg/l de chlore au départ et le maintien d'un résiduel de 0,10 mg/l en tout point du réseau de distribution,
- Le renforcement de la surveillance des ouvrages,
- Sensibiliser de manière accrue l'ensemble du personnel.

## LA PROVENANCE DE L'EAU POTABLE (RESSOURCE & PRODUCTION)

### LE RESEAU INTERCONNECTE DU SUD PARISIEN

La distribution d'eau potable dans le sud de la région parisienne repose sur un ensemble cohérent d'infrastructures. Les interconnexions et la multiplicité des ressources mobilisables garantissent la sécurité de l'approvisionnement et permettent à Lyonnaise des Eaux de faire face aux besoins en eau de près d'un million d'habitants du sud de l'Ile-de-France, y compris en période de sécheresse, d'inondation ou de pollutions éventuelles.

L'eau est en majeure partie prélevée dans la Seine, puis traitée sur trois sites de production : Morsang-sur-Seine, la plus importante, Vigneux-sur-Seine, la plus innovante et Viry-Châtillon. Le reste de l'eau provient d'une trentaine de forages situés pour la plupart dans la vallée de l'Yerres.



L'ensemble de ces productions vient alimenter plus de 4000 km de réseaux de distribution (dont 440 km de conduite de transport) desservant en eau une centaine de communes situées sur 4 départements (77, 78, 91, 94). Ce vaste **réseau interconnecté**, ces productions, ces différents réservoirs de stockage et stations de reprise sont sous le contrôle permanent 24h/24 du centre de Télécontrôle de Montgeron pour une sécurité décuplée.

L'exploitation de cet ensemble est assurée par la société **Eau du Sud Parisien**, filiale de Lyonnaise des Eaux. Cette dernière a été la première entité dans le domaine de l'Eau à obtenir la quadri certification pour le management de la qualité, de l'environnement, de la sécurité des denrées alimentaires et de l'énergie (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 50001).

De la ressource jusqu'au robinet du consommateur, traitée sur les usines et transitant par les réservoirs et le réseau de distribution, l'eau est sous surveillance continue et fait l'objet de contrôles permanents de la qualité sanitaire de l'eau, réalisés à la fois par l'ARS et par Lyonnaise des Eaux.

Bien que ne faisant pas partie du périmètre du présent contrat de Délégation de Service Public, la totalité de l'autosurveillance réalisée par Lyonnaise-des Eaux sur la Ressource et la Production est présentée ci-après à titre d'information en complément du suivi réglementaire de la partie Distribution de la commune.

## LA RESSOURCE

### LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES



Les ressources utilisées par Eau du Sud Parisien sont à :

- 85 % issues de la Seine : ressource abondante,
- 15 % issues des forages sur la nappe de Champigny et de l'Yprésien, ressource stratégique en cas de pollution de la Seine (sécurisation de l'alimentation).

### L'INSTAURATION DES PERIMETRES DE PROTECTION DES CAPTAGES

Afin de maintenir la qualité des ressources, les périmètres de protection autour des prélèvements d'eau interdisent toutes activités polluantes dans les zones concernées. La loi sur l'eau rend obligatoire la délimitation de ces zones pour l'ensemble des captages du territoire français de façon à rendre compatible la production d'eau potable et les activités économiques avoisinantes.

Cette procédure n'existe pour les propriétaires privés que depuis 2004. En 2006, Eau du Sud Parisien a lancé la procédure administrative :

- pour ses champs captants dans la nappe de Champigny de Périgny-sur-Yerres (94), Mandres-les-Roses (94) et Nandy (77) (respectivement Champigny Nord et Sud)
- pour ses champs captants dans la nappe de l'Yprésien et de l'Albien de Viry-Châtillon (91)
- pour ses captages dans la Seine de Morsang-sur-Seine (91), Viry-Châtillon (91) et Vigneux-sur-Seine (usines de Seine)





La phase d'études (étude environnementale, rapport de l'hydrogéologue agréé, état parcellaire) et d'instruction des dossiers par les Services de l'Etat s'est déroulée entre 2006 et 2009.

Les enquêtes publiques et les CODERST ont eu lieu entre 2009 et 2011, préalablement à l'obtention des Arrêtés de Déclaration d'Utilité Publique de protection des captages (DUP).

Les Arrêtés Préfectoraux ont été obtenus entre décembre 2010 et juillet 2011 pour les usines de Seine et les forages de Viry-Châtillon.

Les Arrêtés Préfectoraux ont été obtenus entre décembre 2011 et juillet 2012 pour les usines du Champigny Nord et Sud.

L'application des Arrêtés Préfectoraux est maintenant effective avec la réalisation des opérations administratives (notifications aux propriétaires, inscription aux Hypothèques) et techniques (protection supplémentaire des captages) exigées par ces documents.

L'ensemble de ces actions, tant administratives qu'opérationnelles, concourent à la protection de la ressource et sont évaluées par un indice environnemental global de préservation de la ressource en eau (P108.3).

Cet indice d'avancement de protection de la ressource est noté sur 100.

**La valeur de cet indice pour les ressources de Eau du Sud Parisien est de 80.**

## SUIVI DE LA RADIOACTIVITE



La station de surveillance de la qualité de l'eau de Seine à Nandy est localisée à l'amont hydraulique des trois usines Seine de production d'eau potable de Eau du Sud Parisien.

Elle dispose d'un appareil de détection de la radioactivité gamma en continue permettant de mettre en évidence d'éventuels pics de radioactivité générés par la Centrale Nucléaire de Nogent-sur-Seine en cas d'accident, et de suivre l'évolution de pollutions radiologiques sur la Seine. Une alarme informe directement les usines et le

télécontrôle en cas de valeurs anormales d'un des indicateurs de suivi : radionucléides spécifiques émis en cas d'accident et radioactivité gamma globale.

La station de Nandy, n'a à ce jour, émit aucune alerte sur une pollution radiologique, y compris pendant l'accident de Fukushima.

En parallèle, un suivi analytique radiologique est également assuré et piloté par Eau du Sud Parisien pour étudier l'évolution du « bruit de fond » radiologique de la Seine et valider les valeurs de la balise. Cette surveillance mensuelle peut être renforcée en cas d'alarme de la station de Nandy ou dans le cas d'un accident radiologique faisant présumer d'une éventuelle contamination de l'eau de Seine.

Des études sont également réalisées pour mieux comprendre le devenir des radionucléides d'origine naturelle dans l'environnement (eau, sédiment).

Une étude permettant de mieux connaître la traitabilité de radionucléides émis lors d'un accident tel que Fukushima est en cours de réalisation. Elle permettra d'optimiser le fonctionnement de nos usines en cas de pollution radiologique modérée compatible avec la production d'eau potable et le maintien de la population sur place.

## SUIVI DES PARAMETRES EMERGENTS

### LE CONTEXTE

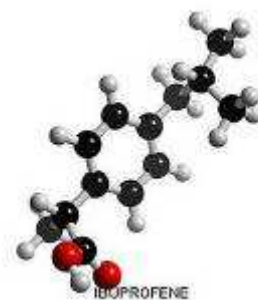
Les polluants émergents sont au cœur de la réflexion sur l'évolution de notre environnement. Ils obligent à envisager autrement la protection des ressources, le traitement de l'eau brute et des eaux usées. Une meilleure connaissance de leur présence devient indispensable pour mieux agir.

Grâce à l'amélioration continue des techniques d'analyse de nouvelles molécules sont identifiées. Le seuil de détection est continuellement abaissé, il atteint aujourd'hui le nano-gramme (10<sup>-6</sup> gramme).

Ces molécules proviennent de diverses sources :

- Des composés pharmaceutiques d'origine humaine, vétérinaire, les produits d'hygiène et de soin (médicaments, hormones et produits domestiques) se retrouvent dans le système de collecte et de traitement des eaux usées

- Des composés issus de l'industrie comme les phtalates, le bisphénol (plastifiants) ou les alkylphénols (détergents) se trouvent mélangés aux effluents des stations d'épuration avant d'être éventuellement présents dans les ressources.



### LA REGLEMENTATION

L'évaluation du niveau d'exposition et la détermination des seuils maximaux admissibles font partie des objectifs prioritaires de la communauté scientifique, mais à ce jour, aucun seuil limite n'est encore fixé que ce soit par molécule ou par groupe de molécules (cocktail).

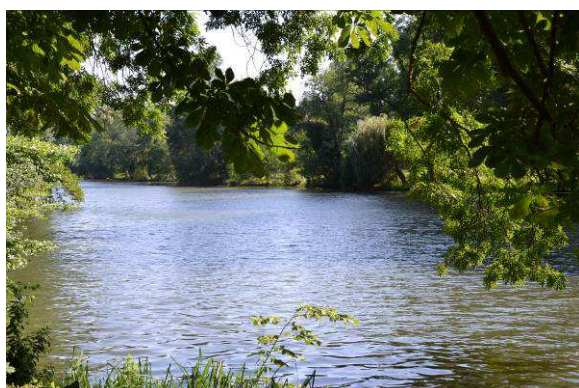
Dans le cas des composés pharmaceutiques, une première approche consiste à utiliser comme référentiel « seuil » la dose thérapeutique minimale.

Afin de faire face à ces nouveaux enjeux, la réglementation évolue. Des révisions des Directives Cadre sont en cours pour une transposition dans les états membres de l'union européenne.

### LA DEMARCHE DE EAU DU SUD PARISIEN

Dans ce contexte, ESP a engagé depuis 2009, au travers de son programme annuel de suivi des paramètres émergents, une démarche de prévention et d'anticipation des enjeux potentiels de santé à long terme. L'objectif étant d'acquérir des données sur ces paramètres et d'établir une base des connaissances.

Ce programme est constitué des composés issus de la liste de substances médicamenteuses établie par la DGS (Direction Générale de la Santé) et complétée de nouvelles molécules utilisés dans les milieux industriels.



Ce programme d'autosurveillance de l'eau spécifiquement adapté à la problématique des paramètres émergents issus des activités humaines (industrie, pharmacie) est orienté autour de 2 axes indissociables :

- La ressource : Les systèmes superficiel et souterrain
- L'eau traitée : le refoulement des installations de production d'eau potable d'ESP.

Depuis la mise en place de ce programme, aucune détection supérieure aux référentiels existants n'a été mesurée tant sur la ressource que sur le refoulement d'usine.

## ENJEUX AUTOUR DE LA NAPPE DU CHAMPIGNY

### Restauration de la qualité de l'eau captée

Un des captages de Eau du Sud Parisien (Champigny Sud) a été classé « Grenelle ». Cette nomination signifie qu'un captage stratégique pour la production d'eau potable connaît une évolution à la hausse de ces teneurs en polluants « nitrate » ou « pesticides ».

Une étude lancée depuis 2008 et menée conjointement par Eau du Sud Parisien, Veolia et le SEDIF (avec le soutien financier de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie) a permis de :

- déterminer, au sol, les secteurs les plus contributifs à l'alimentation des captages, par infiltration et drainance des pluies ou échanges avec les eaux de surface, par le développement d'un modèle hydrogéologique de transfert, calé sur la nappe de Champigny. Ces secteurs contributifs sont agrégés dans une enveloppe ou zone d'actions prioritaires pour la protection des captages.

- réaliser un diagnostic territorial des pressions permettant de définir au regard de la qualité des ressources en eau, les pressions agricoles/industrielles/urbaines sur la zone d'actions prioritaire susceptibles de contribuer à l'altération de cette qualité, puis de spatialiser et de hiérarchiser ces pressions.

- établir un plan d'actions. Il propose des mesures concrètes (modifications des pratiques agricoles, réaménagement des activités et du territoire,...) pour diminuer les pressions et ce, dans l'objectif de restaurer la qualité de l'eau captée.



Ce travail s'est achevé en décembre 2013 avec la signature d'un Contrat de captage signé avec l'Agence de l'Eau permettant de mettre en œuvre ce plan d'actions sur le territoire.

Réglementairement, un arrêté préfectoral « ZSCE » (Zone Soumise à Contraintes Environnementales) délimitant la zone d'actions prioritaires doit être pris courant 2014 par le Préfet de Seine-et-Marne. Complémentairement, un second arrêté préfectoral sera pris à la même période pour préciser les mesures de protection pouvant être rendues obligatoires si la qualité de l'eau ne s'améliorait pas d'ici 5 ans.

### Réduction des prélèvements suite au classement « ZRE » de la nappe

Par ailleurs, la nappe de Champigny a été classée « Zone de Répartition des Eaux » en raison d'un déficit chronique en eau (baisse du niveau d'eau) consécutivement à une pluviométrie faible depuis plusieurs années.

Eau du Sud Parisien a pris part au groupe de travail départemental de réduction des prélèvements et a volontairement baissé de 30% ses prélèvements dans la nappe de Champigny (compensation avec une ressource alternative plus abondante mais nécessitant un traitement de potabilité plus lourd). Cette position a été reprise dans les Arrêtés d'Autorisation de prélèvements dans la nappe avec des seuils à respecter en fonction de l'état quantitatif de la ressource.

## STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE : CONTROLE SANITAIRE / SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique de la ressource sont les suivants :

<b>Contrôle Sanitaire de l'ARS : Statistiques sur la conformité de la Ressource</b>						
	<b>Bulletin</b>			<b>Paramètre</b>		
	<b>Global</b>	<b>Non Conforme</b>	<b>% Non conforme</b>	<b>Global</b>	<b>Non Conforme</b>	<b>% Non conforme</b>
Microbiologique	12	0	0,00%	30	0	0,00%
Physico-chimique	12	0	0,00%	4641	0	0,00%
<b>Surveillance de l'exploitant : Statistiques sur la conformité de la Ressource</b>						
	<b>Bulletin</b>			<b>Paramètre</b>		
	<b>Global</b>	<b>Non Conforme</b>	<b>% Non conforme</b>	<b>Global</b>	<b>Non Conforme</b>	<b>% Non conforme</b>
Microbiologique	27	0	0,00%	85	0	0,00%
Physico-chimique	126	0	0,00%	1328	0	0,00%

## LA PRODUCTION

### PROCEDES MIS EN ŒUVRE

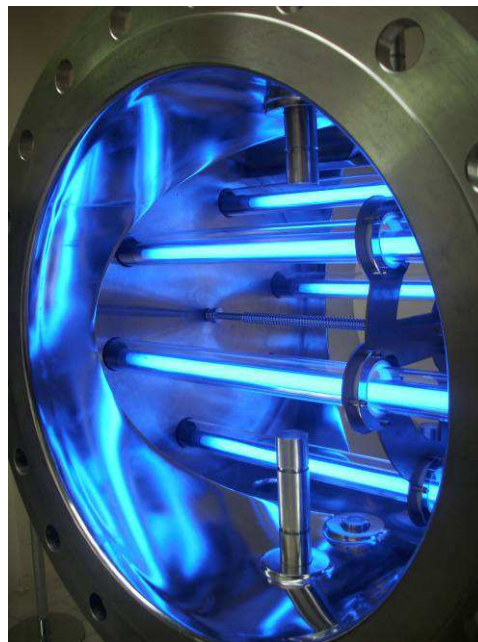
Depuis leur création respectivement en 1890, 1931 et 1970, les usines de Vigneux-sur-Seine, de Viry-Châtillon et de Morsang-sur-Seine n'ont cessé d'évoluer. Equipées à l'origine de simples décanteurs statiques et de filtres à sable, elles se sont dotées des techniques les plus modernes et les plus fiables, produisant en moyenne 200 000 m<sup>3</sup> par jour d'une eau irréprochable.

Le principe de traitement est basé sur la mise en place de barrières multiples mettant en œuvre des procédés très différents et permettant une élimination de la matière particulaire, de la matière organique, de la microbiologie et des micropolluants.

Les grandes étapes de cette évolution sont marquées par les années suivantes :

- 1960-1970, la mise en place des Superpulsators (décanteurs à plaques et lit de boues pulsé),

- 1970-1980, le remplacement du sable par du charbon actif en grain (CAG),
- 1996-1997, la mise en route du procédé d'ultrafiltration **Cristal®** sur l'usine de Vigneux,
- 1980-1990, la création d'un 2<sup>ème</sup> étage de traitement sur filtres CAG à Morsang et Viry-Châtillon,
- 1980-2000, la réalisation de prétraitement et de traitement à l'ozone (oxydant très puissant fabriqué in situ en faisant traverser l'oxygène de l'air à travers un arc électrique de forte intensité),
- 2010-2012, la mise en place de réacteurs UV (Ultra-Violet) permettant une amélioration importante de la qualité de l'eau par la destruction de la microbiologie en complément de la chloration finale et rémanente,
- 2012, la rénovation du décanteur n°3 de Vigneux en **Pulsatube®** combinant la technologie des Pulsators à lit de boues pulsé et des décanteurs lamellaires.



L'eau prélevée dans la Seine subit donc un traitement complexe qui s'adapte, en fonction de la qualité de la ressource tout au long de l'année grâce à la technicité des équipements mais aussi au savoir-faire des équipes des usines dans les domaines du traitement et de la maintenance.

## CERTIFICATION ISO 22000

Créée en octobre 2005, la norme ISO 22000 concerne la sécurité alimentaire. Au-delà du contrôle réglementaire de l'ARS, Eau du Sud Parisien a engagé volontairement cette démarche de certification dès mars 2007 afin d'améliorer encore la maîtrise sanitaire de l'eau produite.



Une analyse poussée des traitements et des procédures d'exploitation a été réalisée de manière à déterminer les points de contrôle critiques des processus. Ceci a abouti à la mise en place d'appareils d'analyse en continu, de prélèvements de contrôle quotidien et d'une surveillance permanente des alarmes critiques.

La certification ISO 22000, comme les 3 autres certifications mises en place à Eau du Sud Parisien (ISO 9001, 14001 et 50001), est audité annuellement par un organisme accrédité indépendant.

## NOUVEAUX ENGAGEMENTS CONTRACTUELS :

Une faible teneur en matière organique dans l'eau potable est le gage :

D'un plus faible risque de reviviscence bactérienne dans les réseaux

D'un plus faible besoin en chlore, et donc d'un plus faible risque d'apparition de goûts désagréables.

Eau du Sud Parisien a contractualisé dans toutes ses conventions de vente d'eau signées depuis 2011 un engagement de maîtrise de la matière organique dans l'eau traitée. Cet engagement est basé sur « l'absorbance UV » directement liée à la teneur en matière organique et mesurée en continu en sortie d'usine. Ce paramètre permet d'évaluer la performance d'élimination de la matière organique sur les installations qui reste la fraction la plus difficile à traiter.

L'engagement est de respecter **95 %** du temps la valeur maximale de 1.5 (pour des températures supérieures à 10°C) et de 1.8 (pour des températures inférieures à 10 °C).

Cet engagement va au-delà des limites et références de qualité imposées par le Code de la Santé Publique.

Le pourcentage de respect des engagements est de **96.8%** pour l'année 2013.



## SURVEILLANCE COMPLEMENTAIRE : SUIVI DES PERCHLORATES

En juillet 2011, l'ANSES a émis un avis concernant la concentration en perchlorates dans l'eau du robinet qui a été repris dans les préconisations du Ministère de la Santé, fixant à 15 µg/l la teneur maximale en perchlorates pour une population en général et à 4 µg/l la teneur maximale pour les nourrissons de moins de 6 mois.

Ce suivi a été mis en place depuis juillet 2011 suite à la pollution survenue à Bordeaux et à la présence, à Vert le Petit, d'un site de production d'explosifs pouvant générer ce type de pollution.

Les analyses n'ont pas mis en évidence d'anomalies sur nos usines de production (valeur maximale observées = 1.2 µg/)

## MISE EN APPLICATION DE LA DIRECTIVE EAU POTABLE LYONNAISE DES EAUX

La qualité de l'eau a toujours été une priorité de Lyonnaise des Eaux, les efforts réalisés au cours des années se sont traduits par des progrès considérables en matière de conformité des eaux distribuées.

La Directive Eau Potable Lyonnaise des Eaux vise à progresser encore dans ce domaine dans le respect de la réglementation au titre de notre mission de Personne Responsable de la Production ou de la Distribution de l'Eau (PRPDE), au sens du Code de la Santé Publique (CSP).

Le Code de la Santé Publique définit dans la section « *Eaux destinées à la consommation humaine à l'exclusion des eaux minérales naturelles* » et plus particulièrement au travers de l'article R. 1321, les dispositions relatives à la sécurité sanitaire de l'eau potable.

Sur la base de ces dispositions, la Directive Eau Potable décline dans un cadre unique l'ensemble des instructions relatives à la qualité de l'eau potable qui permettent d'anticiper les risques et de gérer au mieux les problèmes ponctuels ou récurrents de qualité d'eau.

Conformément à l'esprit de cette réglementation, la Directive Eau Potable Lyonnaise des Eaux s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et s'articule autour de deux axes :

- les actions à caractère préventif
- les actions à caractère curatif

Chaque action vise, soit à renforcer le contrôle permanent de la qualité de l'eau, soit à sécuriser les installations de production et de distribution d'eau.

C'est pour cela que Lyonnaise des Eaux a engagé des audits sur l'ensemble des ouvrages de production et de distribution d'eau afin d'identifier les installations nécessitant des remises en conformité « Qualité de l'Eau ».

Cela se traduit si nécessaire par une description technique et une valorisation financière des travaux à engager par le maître d'ouvrage.

Ce document technico-économique est porté à la connaissance de la collectivité ainsi que des services de l'Etat (ARS).

A titre d'exemple, ces actions portent sur :

- la mise en place d'analyseurs de chlore sur les sites de production d'eau,
- la télésurveillance des points de désinfection (usines ou réseaux),
- le programme d'autosurveillance analytique,
- la mise en place de disconnecteurs sur les points à risque connectés au réseau de distribution,
- l'aboutissement des procédures de protection de la ressource (DUP).

Par la mise en œuvre de cette directive et des actions qui en découleront, Lyonnaise des Eaux souhaite être le partenaire de la collectivité dans l'amélioration du service aux usagers.

## STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE :

### CONTROLE SANITAIRE / SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en production sont les suivants :

<b>Contrôle Sanitaire de l'ARS : Statistiques sur la conformité de la Production</b>						
	<b>Bulletin</b>			<b>Paramètre</b>		
	<b>Global</b>	<b>Non Conforme</b>	<b>% Non conforme</b>	<b>Global</b>	<b>Non Conforme</b>	<b>% Non conforme</b>
Microbiologique	99	0	0,00%	594	0	0,00%
Physico-chimique	99	0	0,00%	5726	0	0,00%

Surveillance de l'exploitant : Statistiques sur la conformité de la Production						
	Bulletin			Paramètre		
	Global	Non Conforme	% Non conforme	Global	Non Conforme	% Non conforme
Microbiologique	257	0	0,00%	962	0	0,00%
Physico-chimique	359	0	0,00%	3525	0	0,00%

## LA DISTRIBUTION

### CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en distribution sont les suivants :

Statistiques sur la conformité en distribution							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Non conforme	Global	Non conforme	% Non conforme
Contrôle sanitaire	Microbiologique	20	0	0,00%	120	0	0,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	20	0	0,00%	257	0	0,00%
Surveillance	Microbiologique	6	0	0,00%	36	0	0,00%
Surveillance	Physico-chimique	6	0	0,00%	71	0	0,00%

## LES INDICATEURS DE PERFORMANCE SUR LA QUALITE D'EAU DU DECRET DU 2 MAI 2007

La performance sur la qualité de l'eau est évaluée grâce à 2 indicateurs :

**Le taux de conformité microbiologique** des prélèvements réalisés sur les eaux distribuées au titre du contrôle sanitaire (ARS), par rapport aux limites de qualité des paramètres microbiologiques (P101.1).

**Le taux de conformité physico-chimique** des prélèvements réalisés sur les eaux distribuées au titre du contrôle sanitaire (ARS), par rapport aux limites de qualité des paramètres physico-chimiques (P102.1).

Ces indicateurs évaluent le respect des limites réglementaires de la qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur et se réfèrent aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS)



**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	20	0	100,00%
Physico-chimique	0	0	0,00%

## CONCLUSION SUR LA QUALITE DE L'EAU

L'eau distribuée sur la commune est de bonne qualité, il n'y a pas eu de non-conformité en 2013.



# LE BILAN CLIENTELE

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

## LE NOMBRE D'ABONNEMENTS

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

Nombre d'abonnements						
Désignation	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	3 945	3 960	3 984	4 062	4 230	4,1%
Total	3 945	3 960	3 984	4 062	4 230	4,1%

## LES VOLUMES VENDUS

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

Volumes vendus (m3)						
Désignation	2009	2010	2011	2012	2013	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	665 940	633 528	625 161	620 420	657 848	6,0%
Total	665 940	633 528	625 161	620 420	657 848	6,0%

## LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

Les contacts clients sont enregistrés dans le système informatique du Centre de Relation Clientèle tout au long de l'année. Ces contacts donnent lieu à des demandes, qualifiées par catégories, et éventuellement des actions (enquête de terrain, intervention technique). L'utilisation du système de relation clientèle par tous les acteurs du service clients (Centre de relation clientèle, accueil, service facturation ou recouvrement, ordonnancement) permet de partager l'information géographiquement et de contrôler et suivre l'état d'avancement des demandes et des actions engagées à tout instant.

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

<b>Typologie des contacts</b>		
<b>Désignation</b>	<b>Nombre de contacts</b>	<b>dont réclamations</b>
Téléphone	3 296	383
Courrier	452	49
Internet	57	8
Fax	6	0
Visite en agence	309	22
<b>Total</b>	<b>4 120</b>	<b>462</b>

## LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACT CLIENTS

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

<b>Principaux motifs de contact</b>		
<b>Désignation</b>	<b>Nombre de contacts</b>	<b>dont réclamations</b>
Arrivée client	227	0
Départ client	246	0
Mise à jour des données clients	212	0
Mensualisation et prélèvements	672	0
Règlement	365	13
Facturation	253	99
Dégrèvements	52	0
Demande d'information	1330	0
Technique eau	218	218
Technique assainissement	132	132
Travaux demandes de prestations	109	0
Services	19	0
Autres motifs	285	0
<b>Total</b>	<b>4 120</b>	<b>462</b>

## L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

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

Activité de gestion	
Désignation	Nombre
Relève	4 200
Nombre d'abonnés mensualisés	1 931
Nombre d'abonnés prélevés	2 591
Nombre d'échéanciers	191

Activité de gestion	
Désignation	Date
Mois de facturation sur relève	Mars
Mois de facturation sur estimation	Juin - Septembre - Décembre

Outre la relève, les autres factures envoyées sont réalisées sur la base d'estimations et ajustées périodiquement. A tout moment, le client peut transmettre son index et faire éditer une facture exacte.

## LA RELATION CLIENTS

La relation clients			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service	8	8	0,0%
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100	100	0,0%
Taux de réclamations (Nombre / 1000 abonnés)	7,14	13,48	88,8%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	85	90,5	6,5%

## L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

### Impayés

Le taux d'impayés sur les factures de l'année précédente correspond au montant des impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1 rapporté au montant des volumes facturés au 31 décembre de l'année N-1.

Les impayés sont principalement générés par des dossiers impliquant :

- des personnes en difficulté financière : aide sociale, surendettement ;
- des entreprises en difficulté financière : redressement ou liquidation judiciaire ;
- des débiteurs non localisés : partis sans laisser d'adresse ;
- des litiges « clientèle » ou commerciaux : mutation, index, décomptes ;
- des dégrèvements en attente d'octroi ou refusés au client.

### Abandons de créance

Abandonner une créance consiste pour le créancier à renoncer aux droits que lui confère sa créance en raison de l'insolvabilité avérée du débiteur, de sa non-localisation persistante ou de décisions judiciaires.

Les abandons de créance sont principalement générés par des dossiers impliquant :

- des personnes en difficulté financière : aide sociale, surendettement ;
- des entreprises en difficulté financière : redressement ou liquidation judiciaire ;
- des débiteurs non localisés : partis sans laisser d'adresse ;
- des décisions judiciaires déboutant le créancier.

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	6,94	8,26	19,0%
Montant des créances supérieur à 6 mois (€)	1 624	25 635	1 478,5%
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	0,05	1,23	2 360,0%

## LE FONDS DE SOLIDARITE

Conformément aux dispositions de la loi du 12 juillet 2006, l'entreprise a signé la convention départementale dite Fonds de Solidarité Logement (FSL) afin d'aider les personnes en difficultés financières à payer leur facture d'eau, que ce soit un client direct ou indirect (loi du 7 février 2011).

Une fois que la demande d'aide financière est jugée recevable par une Commission départementale, la participation financière de l'entreprise se fait sous forme d'un abandon de créances dont le montant est réglé par la convention FSL.

Le fonds de solidarité			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Montant du versement au fonds de solidarité	30	163	443,3%
Nombres de demandes d'abandons de créances reçues	2	6	200,0%
Montant des abandons de créances ou versements au fonds de solidarité (€ H.T./m3 facturé)	0	0,0002	0

## LES DEGREVEMENTS POUR FUITE

Lorsqu'une fuite a fait l'objet d'une réparation, le client peut bénéficier d'un dégrèvement pour fuite sauf en cas de négligence. Le tableau ci-dessous présente les pertes volumétriques et les montants associés aux fuites de l'année.

Les dégrèvements pour fuite			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	12	9	- 25,0%
Volumes dégrévés (m3)	2 898	2 329	- 19,6%

## LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

Depuis 2011, Lyonnaise des Eaux s'est dotée d'un nouvel observatoire de la satisfaction client.

Ce nouvel observatoire est un outil opérationnel afin de conduire une vraie démarche de progrès de la satisfaction client.

En 2013, l'enquête a donc été renouvelée selon les mêmes principes que l'an dernier sur la base d'un échantillon national de 3218 usagers dont 200 sur le périmètre de l'entreprise régionale Sud Ile-de-France.

## NOTRE IMAGE PERCUE PAR NOS CLIENTS

### SOFRES 2013

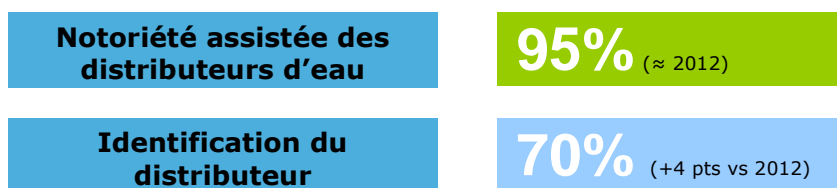


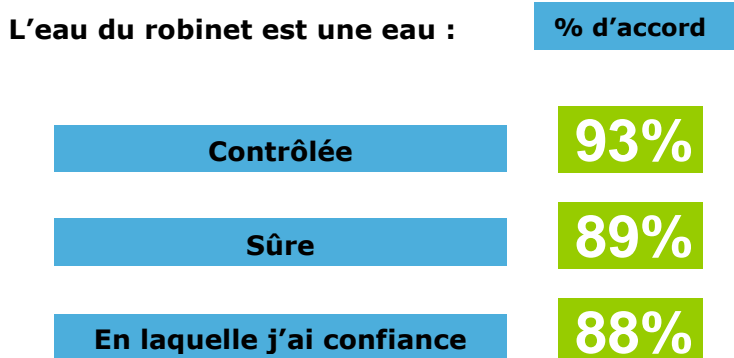
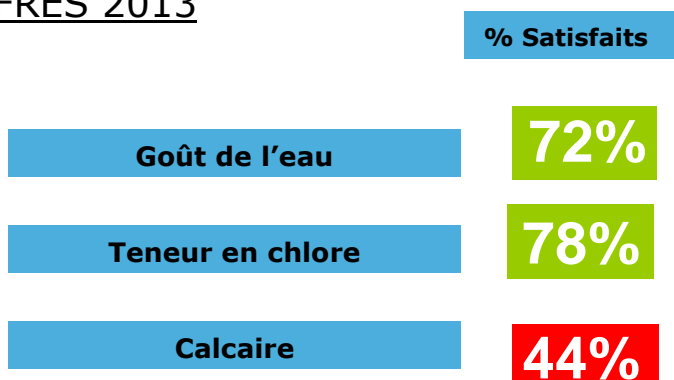
Image de l'entreprise perçue par nos clients :



On note une amélioration de l'identification du distributeur liée aux efforts de communication menés tout au long de l'année pour marquer notre présence sur le territoire Sud Ile de France. Néanmoins le besoin de proximité doit faire l'objet d'une démarche d'amélioration.

## L'OPINION SUR LA QUALITE DE L'EAU RESTE ELEVEE :

### SOFRES 2013



- La qualité de l'eau et la sécurité sanitaire sont des facteurs de satisfaction sur le périmètre.
- La principale source d'insatisfaction reste la teneur en calcaire avec 56% d'insatisfaits.

## FOCUS SUR LA RELATION CLIENTELE TELEPHONIQUE :

### La relation téléphonique

La qualité de l'accueil reste un point fort, l'écoute du client aussi.

Le taux de service, c'est-à-dire le nombre d'appels traités sur le nombre d'appels reçus s'établit à **90%** en 2013, soit une nette amélioration par rapport aux années précédentes.

La résolution de la demande, le traitement de bout en bout et la personnalisation de la relation avec nos consommateurs sont nos objectifs de 2014 pour améliorer le service et la satisfaction des usagers.



## LES AXES DE PROGRES ATTENDUS PAR NOS USAGERS AU GLOBAL :

L'enquête a mis en évidence des axes majeurs d'amélioration de la satisfaction client :

- L'annonce relève et le compte rendu de relève par SMS ou email.

Un pilote réalisé sur une commune permet de conclure :

- Informer pro activement lors de moments clés du parcours client, tels que la relève, génère un gain de satisfaction de 15 points.
- Pour 83% des clients il est important de recevoir un compte rendu de relève et 42% considèrent que c'est très important.

- Le traitement de la demande en une seule fois.

Les efforts d'amélioration doivent se concentrer en 2014 sur la capacité du télé-conseiller à fournir une réponse satisfaisante dès le 1<sup>er</sup> contact client.

- Communiquer toujours plus vers le consommateur.

Malgré les efforts de développement de la communication mis en œuvre en 2013, cet item reste considéré comme un axe d'amélioration de la satisfaction.

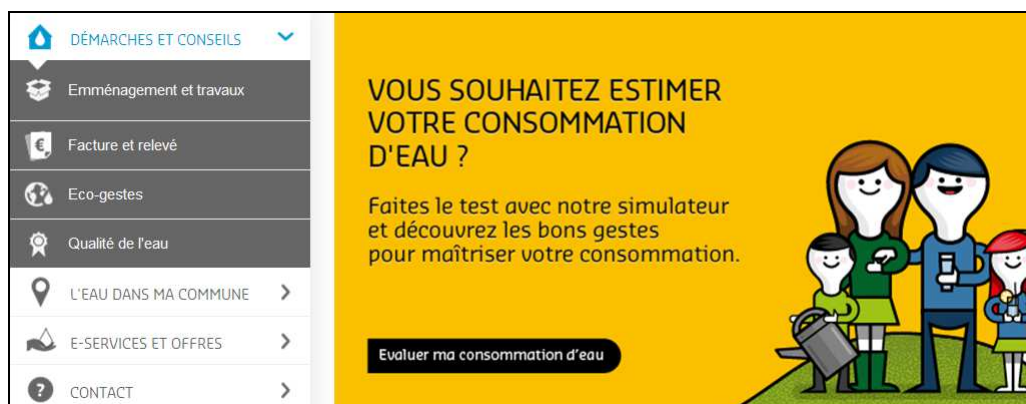
## LES SITES INTERNET SOCIETE DES EAUX DE L'ESSONNE

**Lyonnaise des Eaux est présente sur internet au travers de 3 sites, chacun d'entre eux offrant un contenu spécifique :**

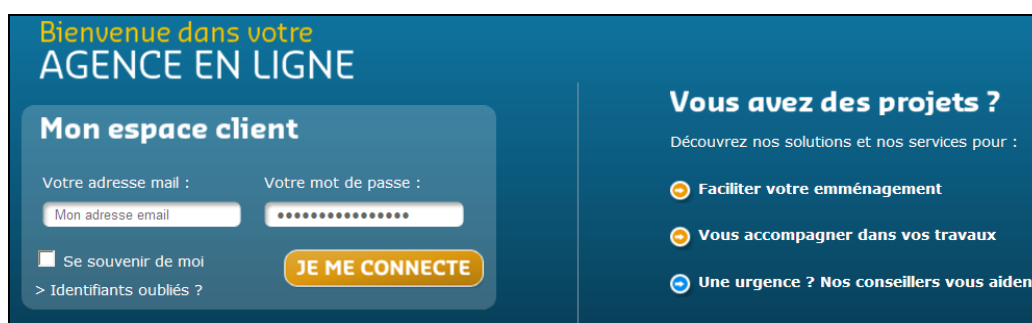
**Le site institutionnel de Lyonnaise des Eaux** (<http://www.lyonnaise-des-eaux.com/>), où vous trouverez toutes les informations relatives à l'entreprise et son actualité. Il vous permet d'en apprendre davantage sur nos métiers.



**Tout sur mon eau** (<https://www.lyonnaise-des-eaux.fr/>), notre nouveau site internet, vous permet d'accéder aux informations sur la qualité de l'eau dans votre commune, vous offre des conseils pour mieux comprendre et gérer votre facture et vous accompagne dans vos démarches au quotidien.



**L'Agence en Ligne** (<https://www.eau-en-ligne.com/>) vous donne accès à votre Espace Client afin de consulter ou régler vos factures et permet également de suivre vos consommations.



Au cours du second semestre 2013, soit la période de lancement du site, « Tout sur mon eau » a été consulté par près de 100 000 visiteurs uniques chaque mois. L'Agence en Ligne connaît par ailleurs une fréquentation similaire sur la même période.

Parmi les motifs de visite de « Tout sur mon eau », on retrouve principalement la volonté de consulter ses factures ainsi que le suivi de consommation.

Les visiteurs du site institutionnel de Lyonnaise des Eaux sont intéressés par les métiers et carrières proposées au sein de l'entreprise ainsi que la présentation de notre organisation.

## LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Le consommateur français paie dans sa facture d'eau un ensemble de services liés à la disponibilité permanente d'eau potable pour tous et à la protection de l'environnement. La facture est émise par la Société des Eaux de l'Essonne à qui la collectivité locale (commune ou regroupement de communes) a délégué le service.

Le prix du service de l'eau, correspond au prix payé par un usager domestique pour la distribution de l'eau ainsi que la collecte et le traitement des eaux usées sur la base d'une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> par an. Il inclut également des taxes et redevances.

### L'ACTIVITE « DISTRIBUTION DE L'EAU »

Cette activité correspond au captage de l'eau dans le milieu naturel, aux traitements nécessaires pour la rendre potable et à son transport jusqu'au robinet du consommateur à travers un réseau de canalisations. Elle se décompose de la façon suivante :

- Une part **Collectivités locales**, perçue pour le compte des Communes, regroupements de Communes, syndicats... intervenant dans ce domaine. Les sommes perçues sont intégralement reversées aux Collectivités concernées.

Elles correspondent généralement au paiement d'annuités d'emprunts ayant permis de financer des équipements communaux de distribution d'eau (réservoirs, canalisations, ...). Le prix est fixé par délibération de la Collectivité Locale concernée et est revu chaque année, en fonction des recettes nécessaires à l'équilibre du budget Eau.

- Une part **Agence de l'Eau** (Agence Seine-Normandie en Ile-de-France). Les Agences de l'Eau sont des établissements publics qui aident les Collectivités Locales à s'équiper pour préserver leurs ressources en eau potable. Elles sont financées par une redevance perçue sur les prélèvements d'eau effectués dans le milieu naturel (forages, eaux de surface, rivières, ...).

Compte tenu des volumes prévisionnels d'eau qui seront prélevés et vendus dans une année donnée, la Société des Eaux de l'Essonne calcule, en début d'année, la redevance qui sera perçue durant l'année par l'Agence de l'Eau et la répercute aux clients en Euros par m<sup>3</sup> vendu.

- La part **Société des Eaux de l'Essonne** dont le prix est déterminé sous la responsabilité et le contrôle de la Collectivité locale. Ce prix évolue en fonction d'une formule de révision des prix, définie dans le contrat. Il peut être révisé, si le service rendu par la Société des Eaux de l'Essonne change. Cela passe par une renégociation du contrat signé avec la Collectivité Locale.

La rubrique « **Abonnement** » correspond aux frais indépendants de la consommation (entretien des branchements, location et entretien des compteurs, etc.).

La rubrique « **Consommation** » couvre quant à elle les frais de gestion du service et du traitement de l'eau ainsi que l'entretien et le renouvellement du réseau d'eau potable. Elle est calculée par multiplication de la consommation réelle par le prix unitaire du m<sup>3</sup>.

## L'ACTIVITE « COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES »

Le service de l'assainissement correspond à la collecte des eaux usées, à leur transport vers une station d'épuration et à leur traitement avant rejet dans le milieu naturel. Cette activité se répartit ainsi :

- Une part **Collectivités locales**, perçue pour le compte des différentes Collectivités qui interviennent dans ce domaine. Les sommes perçues sont reversées intégralement aux Collectivités concernées.

Le prix est fixé par délibération de la Collectivité Locale concernée et est revu chaque année par la Collectivité, en fonction des recettes nécessaires à l'équilibre de son budget Assainissement.

- Une part **Société des Eaux de l'Essonne**, dont le prix des différentes prestations est déterminé sous la responsabilité et le contrôle de la Collectivité Locale. Ce prix évolue en fonction de formules de révision des prix, définies dans le contrat. Il peut être modifié, par renégociation du contrat avec la Collectivité, si le service rendu par la société change.

La rubrique « **Abonnement** » couvre une partie des frais indépendants du volume d'effluents rejeté (entretien du branchement, coûts de facturation...)

La rubrique « **Collecte et traitement** » correspond aux sommes perçues par l'Entreprise pour couvrir les frais d'exploitation des réseaux d'assainissement (collecte ou transport) lorsque les Collectivités Locales lui en ont délégué ce service. Elle est calculée sous la forme d'un prix au m<sup>3</sup> multiplié par la consommation d'eau potable facturée.

## LA PART « ORGANISMES PUBLICS »

La part « organismes publics » correspond aux taxes et redevances destinées à la préservation de la ressource en eau et/ou du financement d'équipements d'alimentation en eau potable ou de protection du milieu naturel. Elle comprend :

- Une part **Agence de l'Eau**. Les Agences de l'Eau aident également les Collectivités Locales à s'équiper pour améliorer la qualité des rejets dans le milieu naturel (participation aux travaux d'amélioration des stations d'épuration, création ou renforcement des réseaux d'assainissement...).

La loi « sur l'eau et les mœurs aquatiques » (LEMA), votée le 30/12/2006, partage la précédente redevance pollution en deux termes :

- une redevance « **pollution domestique** » payée par tous les abonnés à l'eau potable, y compris ceux des petites communes dites agglomérées, de moins de 400 habitants, dont les abonnés étaient jusque là exonérés ;
- une redevance pour « **modernisation des réseaux de collecte** » que seuls acquittent les abonnés raccordés à un réseau public d'assainissement.

L'Agence de l'Eau fixe une fois par an les taux (prix au m<sup>3</sup>) de ces redevances. Le taux de la redevance pollution est variable selon les zones (3 zones ont été déterminées dans l'agence Seine Normandie). La redevance de modernisation des réseaux de collecte est uniforme sur l'ensemble du bassin.

- Une taxe « **Voies Navigables** », instituée par la loi de finances 1991 au profit de l'établissement public "Voies Navigables de France" qui a pour mission d'entretenir et de moderniser les voies navigables du pays.

Le montant de cette taxe est fixé annuellement par l'établissement public "Voies Navigables de France" et s'applique au prélèvement maximum qui peut être effectué par les usines de la Société des Eaux de l'Essonne dans les rivières navigables. Après accord de la Collectivité Locale, la Société des Eaux de l'Essonne répercute cette taxe sur la facture d'eau.

### **LA FACTURE TYPE 120 M3**

La facture type 120 m<sup>3</sup> de votre contrat est fournie en annexe de ce rapport.



# LE BILAN D'EXPLOITATION

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

## LE NETTOYAGE DES RESERVOIRS

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

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
Réservoir de Mennecey	18/12/2013

## LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectués au cours de l'exercice sur les sites ou installations. Un outil de mobilité **Portable Opérationnel de Terrain et d'Exploitation** dénommé « POTE » est déployé sur le périmètre des usines d'eau et d'assainissement et interfacé avec notre logiciel de Maintenance Assistée par Ordinateur.

Les équipes de terrain dotées de ce nouvel outil connaissent en temps réel l'ensemble des opérations à réaliser y compris les urgences à prendre en compte. Les interventions préventives et curatives ainsi que les relèves de compteurs spécifiques sont renseignées au fur et à mesure de leur réalisation et rapatriées automatiquement dans le logiciel de maintenance. Cet équipement moderne et performant permet d'améliorer notre professionnalisme en augmentant la réactivité des agents de terrain, ainsi que la traçabilité des opérations de maintenance réalisées sur site :

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Réservoir de Mennecey	0	14	1	15

## 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			
Désignation	2011	2012	2013
Nombre de fuites sur canalisations	22	15	23
Nombre de fuites sur branchements	25	17	17
Nombre de fuites sur accessoires	2	0	1
Nombre d'accessoires renouvelés	4	0	1
Nombre de réparations sur compteurs	54	51	51
Nombre de mises à niveau de bouches à clé	45	25	17

## LA RECHERCHE DES FUITES

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite ainsi que le nombre de fuites réparées sur le réseau ou sur les branchements au cours de l'exercice :

La recherche des fuites			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	3 600	79 761	2 115,6%
Nombre de fuites sur branchement réparées	0	0	%
Nombre de fuites sur réseau réparées	0	0	%

La recherche de fuite a été réalisée en 2013 sur plus que la totalité du linéaire de réseaux de Mennecy. Néanmoins, aucune fuite n'a pu être identifiée. En 2014, SEE se propose d'installer des loggers d'écoute en continu du réseau afin détecter plus rapidement les fuites.

## 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	2012	2013	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	20	18	-10,0%



Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2012	2013	N/N-1 (%)
Astreinte	3	2	- 33,3%

## BILAN ET PERSPECTIVES

### ACCES / SECURITE DES OUVRAGES

L'accès à la cuve pour les opérations de nettoyage n'est pas assez sécurisé. Des travaux de mise en sécurité de l'accès au réservoir sont à prévoir dès que possible. Des devis ont été transmis en ce sens à la collectivité en 2012.

L'enceinte du réservoir n'est pas totalement close (accès par l'arrière depuis particulier) par ailleurs, un accessoire d'une mini machine agricole est présent sur la parcelle du réservoir. Il doit être évacué.



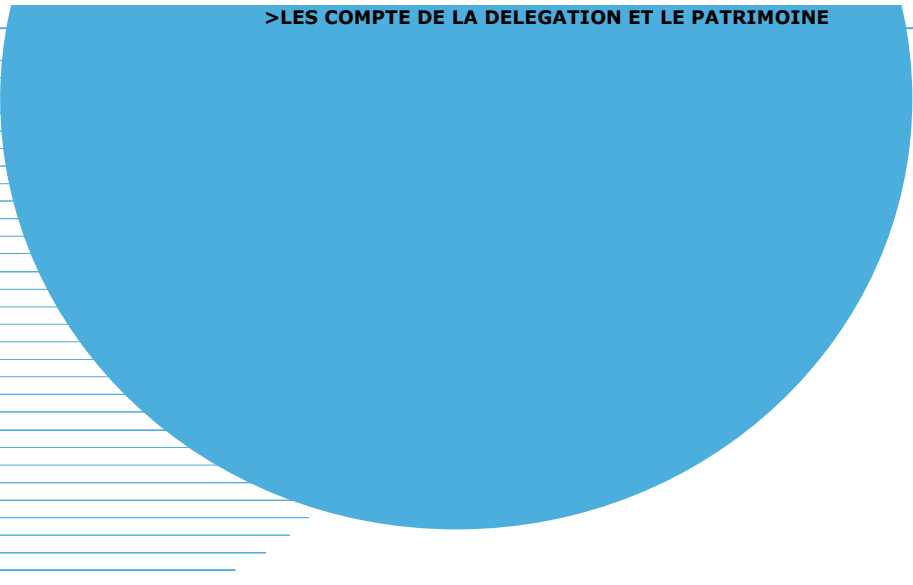
### ETAT DES OUVRAGES

La cuve du réservoir présente de nombreuses fissures. Une réparation de l'étanchéité est à prévoir par le SIARCE. A ce titre, le SIARCE a fait réaliser en 2013 un diagnostic du génie civil par intervention de plongeurs dans la cuve. Le rapport de diagnostic est en cours d'élaboration.

### DIVERS

Il est à noter qu'une partie de la parcelle du réservoir a été vendue par la commune à un particulier. Des travaux de déviation des différents réseaux sont à prévoir par le SIARCE. Ces travaux sont indispensables pour implantation des nouveaux opérateurs téléphoniques conventionnés.





# LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE



# L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

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

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

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire, un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué,

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

## LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

Inventaire des châteaux d'eau et réservoirs								
Com-mune	Site	Volu-me utile	Uni-té	Télé-surveillance oui / non	Anti-intrusion oui / non	Régulation	Enterré / sur tour	Nombre de cuves
MENNECY	Réservoir de la Butte Montvrain	2 000	m <sup>3</sup>	Oui	Oui	Analogique	Tour	1

## LES CANALISATIONS

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante - Ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	144	156		4					304
50-99 mm	3 092	19 340		406					22 838
100-199 mm	27 263	3 756		2 449	147			59	33 674
200-299 mm	9 293	3		724					10 021
300-499 mm	3 496								3 496
Inconnu	7							185	193
Total	43 295	23 255		3 584	147			245	70 525

## LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Type d'accessoires	Nombre
Vannes	550
Vidanges, purges, ventouses	595

## LES BRANCHEMENTS

Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements et des branchements en plomb :

Répartition des branchements par nature				
Commune	Nb branchements en plomb	Nb branchements (hors plomb)	Nombre total de branchements	% de branchements en plomb restant
MENNECY	3	4 337	4 337	0,0%

2 branchements en plomb ont été renouvelés en 2013. Il est possible qu'il reste encore quelques branchements en plomb résiduels et isolés. Ces branchements ne peuvent être détectés qu'en mettant la canalisation à jour lors d'intervention, pour réparation de fuite par exemple. Dans ce cas, nous procéderons directement au renouvellement du branchement dans sa totalité.

## LES COMPTEURS

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

Répartition du parc compteurs par diamètre						
Diamètre	12 et 15 mm	20-30 mm	40-60 mm	80-100 mm	>100 mm	Total
Nombre	3 751	449	42	11	2	<b>4 255</b>

## INDICE DE CONNAISSANCE ET GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX

L'indice de connaissance du patrimoine a été évalué à **100 %** sur votre commune. Cet indice (de 0% à 100%) est attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau et selon le degré d'avancement de la politique patrimoniale.

Le détail de ce calcul est fourni dans le tableau présenté ci-après.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (P103.2)		
Détail du barème de l'indicateur	Points	Indice 2013
Mise à jour du plan au moins annuelle	20	<b>20</b>
Informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)	10	<b>10</b>
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	10	<b>0</b>
Localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouse, ...) et des servitudes	10	<b>10</b>
Localisation des branchements sur la base du plan cadastral	10	<b>0</b>
Localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement) (0 pour une réalisation partielle)	10	<b>10</b>
Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements (0 pour une réalisation partielle)	10	<b>10</b>
Existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations. On entend par plan pluriannuel de renouvellement un programme détaillé de travaux assorti d'un estimatif chiffré portant au moins sur 3 ans	10	<b>0</b>
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	100	<b>60</b>





# 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.

## SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

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

Branchements	
Désignation	2013
Branchements plomb renouvelés	2
Branchements isolés renouvelés	11
Branchements neufs créés	10

## AUTRES TRAVAUX SUR RESEAUX

Le renouvellement patrimonial des canalisations est à la charge de la collectivité.

## SITUATION SUR LES COMPTEURS

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des Lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

<b>Plan de remplacement et de renouvellement sur les compteurs (nombre)</b>			
<b>Diamètre</b>	<b>Remplacés et renouvelés</b>	<b>Total</b>	<b>Compteur remplacé (%)</b>
12 à 15 mm	55	3 751	1,5%
20 à 40 mm	8	485	1,6%
>40 mm	0	19	0,0%
Total	63	4 255	1,5%



# GLOSSAIRE



## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

#### ❖ Abandon de créance

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

#### ❖ Abonné (ou client)

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

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

#### ❖ Abonné domestique ou assimilé

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

#### ❖ Abonnement

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

#### ❖ Accessoires

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

#### ❖ Appareil de fontainerie

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

#### ❖ Autorité organisatrice

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

## B

### ❖ **Branchement eau**

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

## C

### ❖ **Certification ISO 9001**

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

### ❖ **Certification ISO 14001**

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

### ❖ **Clapet anti-retour**

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

### ❖ **Conduite d'adduction**

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

### ❖ **Conduite principale**

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

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

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

### ❖ **Commission départementale Solidarité Eau**

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

❖ **Compteur**

Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet 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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/km/j).

## L

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

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

## M

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

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

## N

### ❖ **Nombre d'abonnements**

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

### ❖ **Nombre d'habitants**

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

## P

### ❖ **Perte apparente**

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



❖ **Perte réelle**

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

❖ **Poteau incendie**

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

❖ **Prélèvement**

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

❖ **Prélocalisation**

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

❖ **Purge**

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

**R**

❖ **Réclamation**

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

❖ **Regard**

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

❖ **Régulateur de débit**

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

❖ **Rendement**

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

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

L'unité est en %.

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

❖ **Réseau de desserte**

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

❖ **Réseau de distribution**

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

**S**

❖ **Stabilisateur d'écoulement**

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

❖ **Stabilisateur de pression**

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

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

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

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

❖ **Volume consommé autorisé**

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

❖ **Volume exporté**

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

❖ **Volume importé**

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

❖ **Volume livré au réseau (VLAR)**

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

❖ **Volume prélevé**

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

❖ **Volume produit**

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

❖ **Volume de service production**

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

❖ **Volume de service du réseau**

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

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

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

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

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

❖ **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**  
Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.
- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**  
Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m<sup>3</sup>**Formule** = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1)/120
- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**  
Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

## 2. Indicateurs de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 avec le barème suivant :

0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ;

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

20 points : mise à jour du plan au moins annuelle.

Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

+ 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau) ;

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

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

- + 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral ;
  - + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement) ;
  - + 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements ;
  - + 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) ;
  - + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.
- Les grands ouvrages – réservoirs, stations de traitement, pompes... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Formule** = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur) / linéaire de réseau hors branchements x 20

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

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

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

- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

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

**Formule** = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnés x 1000

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

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

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

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

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

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

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







# ANNEXES





# **ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÈGLEMENTAIRE**

## **SOMMAIRE**

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

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

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

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

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

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

Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013  
*Nota : Concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012. Le taux des intérêts moratoires fixé à BCE+12 (soit 12,25% au 1<sup>er</sup> janvier 2014) et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement a été fixé à 40 euros par un décret du 2 octobre 2012. Cette indemnité doit être mentionnée au contrat ou dans le règlement de service en application de l'art L441-6 du code de commerce.*

## MARCHES PUBLICS

### NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

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

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

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

## DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT**

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

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

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

- le premier dispositif permet aux collectivités qui le souhaitent, à titre d'expérimentation d'une durée de 5 ans, de prévoir une facturation progressive de l'eau potable, avec possibilité d'instaurer une première tranche de consommation gratuite pour les abonnés en situation de précarité.  
La définition des tarifs peut être modulée en fonction du nombre de personnes ou des revenus du foyer, de l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou d'une aide octroyée pour l'accès à l'eau.
- Le deuxième dispositif consiste en une modification de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. D'après cette modification, les coupures d'eau pourraient être interdites toute l'année pour toutes les résidences principales.

Mais, la même loi admet la suspension ou la résiliation des contrats d'abonnement pour impayés. En raison des contradictions du texte, une nouvelle loi est nécessaire. Dans l'attente, le dispositif antérieur, qui interdit les coupures d'eau à l'égard des seuls bénéficiaires du FSL, reste en vigueur.

## ENVIRONNEMENT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- La loi ajoute à la liste des constructions et activités devant être éloignées de l'ICPE soumise à autorisation les « zones fréquentées par le public, zones de loisir, zones présentant un intérêt naturel particulier ou ayant un caractère particulièrement sensible » (art. L.512-1)

- Le **bénéfice d'antériorité** est étendu au changement de classification de dangerosité d'une substance, d'un mélange ou d'un produit utilisés ou stockés dans l'installation (art. L.513-1). Ce principe permet aux installations de continuer à fonctionner selon les règles de l'ancien régime.
- De nouvelles obligations sont créées à l'égard des ICPE susceptibles de créer des accidents majeurs impliquant des substances dangereuses. Les exploitants de ces installations devront procéder au **recensement régulier** des substances, préparations ou mélanges dangereux susceptibles d'être présents, et tenir à jour ce recensement et élaborer un document écrit définissant leur politique de prévention des accidents majeurs (art. L515-32 à L515-42). Ces informations sont accessibles auprès des services préfectoraux.

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

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





# ANNEXE 2 : HISTORIQUE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

## INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	13 710	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	4 062	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	70,04	km	A
Tarification	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2,32	€ TTC/m3	A
Indicateur de performance	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	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	Rendement du réseau de distribution	80,5	%	A
Indicateur de performance	Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	60	Valeur de 0 à 100	A
Indicateur de performance	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	-	%	A
Indicateur de performance	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	60	%	A
Indicateur de performance	Indice linéaire des volumes non comptés	5,85	m3/km/j	A
Indicateur de performance	Indice linéaire de pertes en réseau	5,91	m3/km/j	A

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES POUR LES RAPPORTS SOUMIS A CCSPL

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2012	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,72	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	Heure ou jour	A
Indicateur de performance	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	A
Indicateur de performance	Taux de réclamations	7,14	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	43,48	%	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	2	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	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)	30	€ / m3 facturé	A

## INDICATEURS COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR LA FP2E

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





# ANNEXE 3 : LA FACTURE D'EAU

## LA FACTURE TYPE 120 M3 DE VOTRE CONTRAT

Volume 120 m3

Type de client: particulier (compteur diam 15)  
 Type de facturation : trimestrielle  
 Échéance : Janvier Avril Juillet Octobre

**Mennecey**

	Quantité en m3	Prix unitaire m3 HT 2013	Montant 120m3 HT	Prix unitaire m3 HT 2014	Montant 120m3 HT	Variation	Délibérations
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>							
<b>Abonnement</b>							
Part Société des Eaux de l'Essonne			49,96		51,28	2,64%	
<b>Consommation</b>							
Part Société des Eaux de l'Essonne	120	1,2372	148,46	1,2254	147,05	-0,95%	
Part communale	120	0,0840	10,08	0,1840	22,08	119,05%	13/12/2012
Part Agence de l'eau préservation ressources	120	0,0720	8,64	0,0720	8,64	0,00%	
<b>Sous Total 'distribution eau'</b>		1,3932	217,14	1,4814	229,05	5,48%	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>							
<b>Collecte et traitement</b>							
Part Société des Eaux de l'Essonne (Collecte)	120	0,2292	27,50	0,2460	29,52	7,33%	
Part Société des Eaux de l'Essonne (Transport et traitement)	120	0,6678	80,14	0,7061	84,73	5,74%	
Part syndicale collecte SIARCE	120	0,2250	27,00	0,2250	27,00	0,00%	12/12/2013
Part syndicale SIARCE Transport épuration	120	0,9186	110,23	0,9186	110,23	0,00%	12/12/2013
<b>Sous Total 'collecte et traitement'</b>		2,0406	244,87	2,0957	251,48	2,70%	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>							
Lutte contre la pollution	120	0,3700	44,40	0,3800	45,60	2,70%	
Modernisation des réseaux de collecte	120	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,00%	
Voies navigables de France eau	120	0,0150	1,80	0,0150	1,80	0,00%	01/01/2010
Voies navigables de France assainissement	120	0,0080	0,96	0,0085	1,02	6,25%	12/12/2013
<b>Sous Total 'organisme public'</b>		0,6930	83,16	0,7035	84,42	1,52%	
		Montant HT	4,1268	4,2806	564,95	3,63%	
		Montant TVA à 5,5 %	0,0978	0,1032	15,20	4,98%	
		Montant TVA à 7 %	0,1644	0,0000	0,00	46,24%	
		Montant TVA à 10 %	0,0000	0,2404	28,85		
		Montant TTC	4,3890	4,6242	609,01	5,11%	
<b>Actualisation</b>							
	2013	2014	Prix m3 TTC		Prix m3 TTC		
Keau	1,00000	1,02639	4,8282	5,0751		5,11%	
Kasst collecte	1,04802	1,06369	2,3152	2,4304		4,98%	
Kasst transport traitement	1,06247	1,07857	2,5130	2,6446		5,24%	
<b>Part Eau</b>							
		part fixe	49,96	51,28		2,64%	
		part variable	158,54	169,13		6,68%	
		% Part fixe	23,96%	23,27%		-2,90%	
<b>Part Assainissement</b>							
		part fixe	0,00	0,00			
		part variable	244,87	251,48		2,70%	
		% Part fixe	0,00%	0,00%			

# ANNEXE 4 : BILAN D'ACTIVITES RESEAUX

Réparation de fuite					
FUITES SUR CANALISATION					
Date	N°	Rue	Complément adresse	Commune	Astreinte
20/02/2013	38	RUE DARBLAY		MENNECY	0
09/04/2013	15	RUE DES ROSES		MENNECY	0
17/05/2013	63	AVENUE DE MANNASSE		MENNECY	0
07/06/2013	35	PLACE DES ROITELETS		MENNECY	0
24/06/2013	35	PLACE DES ROITELETS		MENNECY	0
08/07/2013	14	RUE DU MUGUET		MENNECY	0
09/07/2013	*	PLACE DES CHARDONNERETS LEVITT		MENNECY	0
15/07/2013	10	RUE CHARPENTIER		MENNECY	0
18/07/2013	8	RUE DES BOUVREUILS LEVITT		MENNECY	0
29/07/2013	24	RUE DES COQUELICOTS		MENNECY	0
03/08/2013	7	RUE DE L ABREUVOIR		MENNECY	0
13/08/2013	9	RUE DES SAULES		MENNECY	0
17/09/2013	16	RUE DES BERGERONNETTES LEVITT		MENNECY	0
21/09/2013	4	RUE DE SAINT CLOUD		MENNECY	0
28/10/2013	5	RUE DES SABLONS		MENNECY	0
29/10/2013	4	-		MENNECY	0
20/11/2013	face 42	CHEMIN DE LA MANUFACTURE		MENNECY	0
27/11/2013	33	RUE DES ACACIAS		MENNECY	0
29/11/2013	36	RUE DES CHENES		MENNECY	0
04/12/2013	9	RUE DES COQUELICOTS		MENNECY	0
10/12/2013	9	RUE DES COQUELICOTS LEVITT		MENNECY	0
13/12/2013	2	RUE DES CHATRIES		MENNECY	0
17/12/2013	41	RUE DES SAPINS LEVITT		MENNECY	0
20/02/2013	38	RUE DARBLAY		MENNECY	0

<b>Réparation de fuite</b>					
<b>FUITES SUR BRANCHEMENT</b>					
<b>Date</b>	<b>N°</b>	<b>Rue</b>	<b>Complément adresse</b>	<b>Commune</b>	<b>Astreinte</b>
26/03/2013	4	RUE DES NOYERS		MENNECY	0
17/05/2013	17	RUE DES VERDIERS		MENNECY	0
21/06/2013	8	RUE DES BOULEAUX		MENNECY	0
24/07/2013	8	AVENUE DE LA GARDE	CAVE	MENNECY	0
08/08/2013	7	RUE DES PEUPLIERS		MENNECY	0
10/08/2013	24	RUE DE LA FAUCHAISON		MENNECY	1
10/09/2013	8	RUE DE LA GLAISIERE		MENNECY	0
11/09/2013	21	RUE FRANCOIS BARBIN		MENNECY	0
03/10/2013	10	AVENUE DE LA GARDE		MENNECY	0
03/10/2013	21 B	RUE DU RU		MENNECY	0
03/11/2013	*	PARC DE VILLEROY LEVITT		MENNECY	1
20/11/2013	24	RUE DE LA FONTAINE		MENNECY	0
25/11/2013	*	IMPASSE DU HAUT CLOS RENAULT	ANGLE IMPASSE DES BLES	MENNECY	0
04/12/2013	9	RUE DE L ORMETEAU		MENNECY	0
16/12/2013	15	RUE RAYMOND DE MAREUIL		MENNECY	0
16/12/2013	10	RUE FRANCOIS MANSART		MENNECY	0
19/12/2013	12	RUE DES BOUVREUILS		MENNECY	0

<b>Réparation de fuite</b>					
<b>FUITES SUR ACCESSOIRE</b>					
<b>Date</b>	<b>N°</b>	<b>Rue</b>	<b>Complément adresse</b>	<b>Commune</b>	<b>Astreinte</b>
20/07/2013	16	RUE DES BERGERONNETTES LEVITT		MENNECY	1

<b>Renouvellement de branchements ordinaires</b>					
<b>Date</b>	<b>N°</b>	<b>Rue</b>	<b>Complément adresse</b>	<b>Commune</b>	<b>Nature du rrvt</b>
26/03/2013	4	RUE DES NOYERS		MENNECY	Sur fuite
17/05/2013	17	RUE DES VERDIERS		MENNECY	Sur fuite
24/07/2013	8	AVENUE DE LA GARDE	CAVE	MENNECY	Sur fuite
29/07/2013	5	RUE DES PEUPLIERS		MENNECY	Sur fuite
13/08/2013	24	RUE DE LA FAUCHAISON		MENNECY	Sur fuite
10/09/2013	8	RUE DE LA GLAISIERE		MENNECY	Sur fuite
12/09/2013	21	RUE FRANCOIS BARBIN		MENNECY	Sur fuite
18/09/2013	11	RUE PERICHON		MENNECY	Sur fuite
03/10/2013	10	AVENUE DE LA GARDE		MENNECY	Sur fuite
03/10/2013	21 B	RUE DU RU		MENNECY	Sur fuite
20/11/2013	24	RUE DE LA FONTAINE		MENNECY	Sur fuite

<b>Branchements neufs isolés</b>					
<b>Date</b>	<b>N°</b>	<b>Rue</b>	<b>Complément adresse</b>	<b>Commune</b>	<b>Nombre de branchements</b>
18/01/2013	LOT 8.2	ZAC DE MONTVRAIN 2		MENNECY	1
15/03/2013	19-21	AVENUE DARBLAY		MENNECY	1
20/03/2013	18	RUE DE L ORMETEAU		MENNECY	1
24/06/2013	21	RUE DE CANOVILLE		MENNECY	1
20/07/2013	67	CANOVILLE		MENNECY	1
23/07/2013	67	CANOVILLE		MENNECY	1
08/11/2013	18	ROUTE DE CHEVANNES		MENNECY	1
05/12/2013	5	RUE DE LA FONTAINE		MENNECY	1
05/12/2013	5	RUE DE LA FONTAINE		MENNECY	1
18/12/2013	8	RUE LOUIS DE VILMORIN		MENNECY	1