



SOCIÉTÉ DES EAUX
DE L'ESSONNE

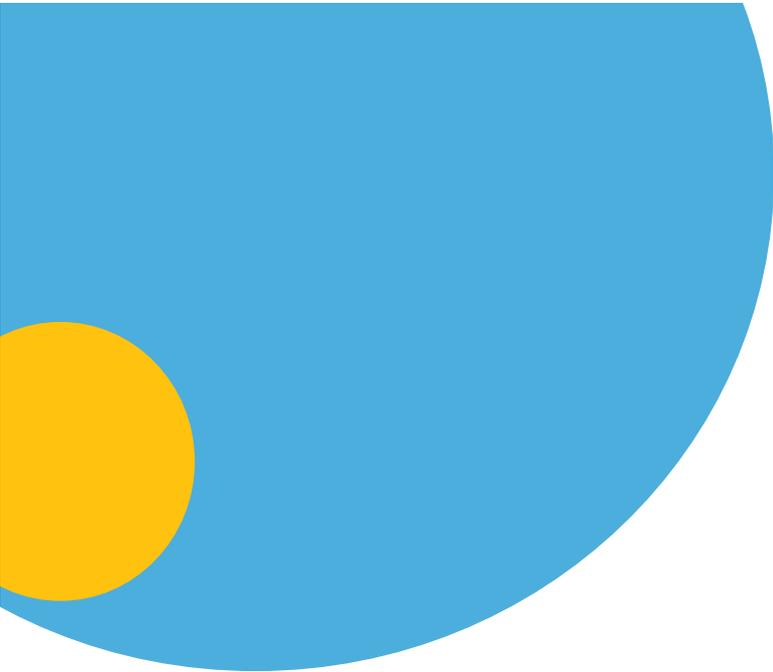
RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

2014

SERVICE DE L'EAU

MENNECY



SOMMAIRE

NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT 5

SYNTHESE DE L'ANNEE 7

Les chiffres clés	9
Les indicateurs de performance	11
Indicateurs du décret du 2 mai 2007	12
Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	12
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
Les évolutions réglementaires	15
Actualité marquante	15
La loi Métropole (MAPTAM) : repenser l'exercice des compétences dans le cadre de la réforme territoriale.....	16
Loi Brottes et fermetures pour non paiement.....	16
Nouveau mode de calcul de l'indicateur de connaissance patrimoniale des réseaux (arrêté du 2 décembre 2013)	17
Impact de la nature des enrobés sur les travaux	17
Réforme « Construire sans détruire » (décret rectificatif n° 2014-627 du 17 juin 2014)	18

LA QUALITE DU SERVICE 19

Le contrat	21
Votre délégataire	23
L'inventaire du patrimoine.....	33
Les châteaux d'eau et réservoirs	33
Les branchements	33
Les canalisations.....	34
Les accessoires de réseau	34
Les compteurs	34
L'indice de connaissance patrimoniale	35
Le bilan hydraulique	37
Le fonctionnement hydraulique	37
le décret 2012-97 du 27 janvier 2012.....	37
Nature des volumes transitant	38
Les volumes mis en distribution sur période de relève	39
Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	40
Les pertes d'eau potable en réseau sur période de relève.....	41
L'indice linéaire de pertes sur période de relève	41
Les volumes non comptés sur période de relève.....	41
L'indice linéaire des volumes non comptés sur période de relève	42
Le rendement du réseau sur période de relève.....	42
Conclusion sur le bilan hydraulique et son évolution	42
La qualité de l'eau	43
Le contrôle de la qualité de l'eau	43

Le plan vigipirate	44
LA Provenance de l'eau potable (ressource & Production)	44
La ressource.....	45
LA RESSOURCE.....	49
La production	50
La distribution	52
Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	53
CONCLUSION SUR LA QUALITE DE L'EAU	53
Le bilan clientèle.....	55
Odysée, notre nouveau système de gestion clientèle.....	55
Le Chat.....	56
Le nombre d'abonnements	57
Les volumes vendus	57
La typologie des contacts clients	57
Les principaux motifs de DOSSIERS clients.....	58
L'activité de gestion clients.....	58
La relation clients.....	59
L'encaissement et le recouvrement.....	63
Le fonds de solidarité.....	64
Les dégrèvements.....	64
La mesure de la satisfaction client.....	64
Les axes de progrès attendus par nos usagers au global :	66
Les sites Internet Société des Eaux de l'Essonne.....	66
Le prix du service de l'eau potable	68
Le bilan d'exploitation.....	71
La consommation électrique	71
Le nettoyage des réservoirs.....	71
Les autres interventions sur les installations	71
Les interventions sur le réseau de distribution	72
La recherche des fuites MOBILES	72
Installation des loggers fixes d'écoute des fuites en continu.....	73
Les interventions en astreinte.....	73
Bilan et perspectives	74
LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE.....	75
La situation des biens et des immobilisations.....	77
Situation sur les branchements.....	77
Situation sur les canalisations.....	77
Les compteurs remplacés et renouvelés	77
GLOSSAIRE	79
PRINCIPALES DÉFINITIONS.....	81
LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE	87
ANNEXES	91
Annexe 1 : Synthèse réglementaire	93
REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC	94
MARCHES PUBLICS	95
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC.....	96
GESTION DES SERVICES D'EAU	97
ASSAINISSEMENT	98
ENVIRONNEMENT.....	98
DROIT DE LA CONSOMMATION	101
Annexe 2 : Historique des indicateurs de performance.....	103
Annexe 3 : La facture d'eau	105
Annexe 4 : Bilan d'activités réseaux	107

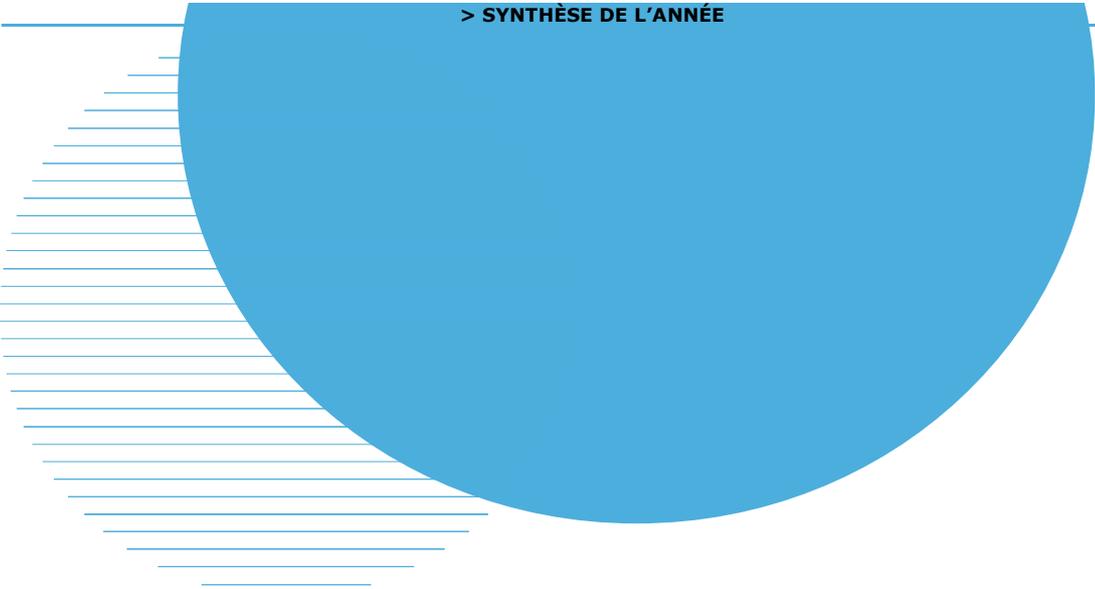
NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT

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

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

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





SYNTHESE DE L'ANNEE



LES CHIFFRES CLÉS

4 245 clients desservis en eau, au 31 décembre 2014, dans le cadre du contrat de délégation de service public.

621 703 m³ facturés en 2014.

83,3% : Rendement du réseau de distribution.

70 623 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 2014.

100%: Taux de conformité de la qualité physico-chimique de l'eau produite et distribuée en 2014.

2,45 € : 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 m³ sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE »
- Les indicateurs de performance :
 - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie « La qualité du service \ La qualité de l'eau »
 - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan hydraulique »
 - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »

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

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

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	2014	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	13 489	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	4 245	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	70,62	km	A
Tarifification	D102.0 - Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2,45	€ 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	83,3	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	103	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,05	%	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	5,17	m3/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	5,14	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).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2014	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,18	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	8	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	61	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,17	%	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	9	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0,0002	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	2014	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

Droit européen :

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

Droit national :

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

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

LA LOI METROPOLE (MAPTAM) : REPENSER L'EXERCICE DES COMPÉTENCES DANS LE CADRE DE LA RÉFORME TERRITORIALE

La loi Métropole, dite Maptam, votée début 2014 et qui sera effective le 1er Janvier 2016, génère une réorganisation territoriale importante qui va conduire à une restructuration des intercommunalités existantes autour de territoires d'au moins 200 000 habitants.

Société des Eaux de l'Essonne suit de près la transformation du paysage institutionnel et du changement d'échelle de ses Collectivités partenaires car ces changements sont une occasion unique de repenser l'exercice des compétences eau et assainissement tout en maintenant une gouvernance de proximité adaptée aux enjeux de chaque commune.

2015 sera une année de structuration : après la définition des périmètres, une discussion devra s'ouvrir sur les compétences exercées par ces nouveaux territoires. Les choix relatifs à la prise de compétence eau ou assainissement par ces futures intercommunalités dès 2016 sont sans incidence sur le déroulé des contrats en cours qui dans tous les cas se dérouleront jusqu'à leur terme.

Société des Eaux de l'Essonne se tient à la disposition des collectivités pour travailler sur l'exercice de ces compétences (analyses juridiques, techniques, etc...).

LOI BROTTES ET FERMETURES POUR NON PAIEMENT

La Loi n°2013-312 du 15 avril 2013 a pour objectif de préparer la transition vers un système énergétique sobre et porte sur diverses dispositions relatives à la tarification de l'eau et aux éoliennes (art.19).

La loi Brottes vise à favoriser l'accès à l'eau de tous, en tenant compte de leur situation économique. Dans ce cadre, elle protège des coupures d'eau les populations en situation de précarité.

La réalisation de coupures pour impayés est très encadrée réglementairement et Société des Eaux de l'Essonne agit dans le parfait respect des réglementations.

En l'état actuel des textes, Société des Eaux de l'Essonne effectue ponctuellement des fermetures de branchements dans le respect de ses procédures internes, en prêtant une grande vigilance à la situation des clients et en lien avec les Centres Communaux d'Action Sociale.

Concernant les ménages en difficultés, Société des Eaux de l'Essonne met en œuvre toutes les mesures pour les accompagner sans interrompre l'alimentation en eau de leur résidence, conformément à la législation.

Sont exclus des procédures de coupures d'eau notamment :

- les personnes en assistance médicale,
- les personnes en situation de précarité identifiées (ayant déposé un dossier FSL, une demande d'aides sociales, en situation de surendettement ou en rétablissement personnel),
- les familles ayant la charge d'enfants en bas âge ou de personnes âgées dépendantes,
- les installations sensibles (hôpitaux, etc),
- les établissements publics ou recevant du public.

Lorsqu'une situation de précarité, la présence d'enfants en bas âge ou de personnes âgées dépendantes est signalée postérieurement à une coupure par le client ou les services sociaux, l'eau est rétablie le plus rapidement possible.

Le processus de relance et de recouvrement de Société des Eaux de l'Essonne en cas de non paiement s'étale en moyenne sur deux mois et comprend trois relances écrites et des contacts téléphoniques, avant toute démarche de coupure.

Dans le cas où le processus aboutit à une démarche de fermeture du branchement, les clients particuliers sont systématiquement signalés aux services sociaux par Société des Eaux de l'Essonne avant la réalisation de l'intervention. Sauf avis contraire des services sociaux, la coupure d'eau sera effective dans un délai de 20 jours.

Cette concertation préalable permet d'identifier les personnes susceptibles d'être prises en charge par les aides sociales et qui ne feront pas l'objet de fermeture pour non paiement.

NOUVEAU MODE DE CALCUL DE L'INDICATEUR DE CONNAISSANCE PATRIMONIALE DES RESEAUX (ARRETE DU 2 DECEMBRE 2013)

Cet arrêté fait partie des dispositions réglementaires prévues par le Décret n° 2012-97 du 27/01/2012, qui imposait de nouvelles obligations:

- La mise en œuvre d'un plan d'action de réduction des pertes en eau dans le cas où un objectif minimal de rendement de réseau n'est pas atteint ;
- La réalisation et mise à jour régulière d'un descriptif détaillé des réseaux d'eau potable et d'assainissement, un arrêté devant préciser ultérieurement cette notion de « descriptif détaillé »

L'arrêté définit un nouveau mode de calcul des indices de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau et d'assainissement, indicateurs qui font partie depuis l'origine des indicateurs de performance qui doivent être publiés chaque année dans le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS).

L'arrêté précise que « *un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages* ».

Nous avons procédé à une analyse approfondie de l'impact du nouveau mode de calcul sur le périmètre de votre collectivité.

Il ressort de cette analyse que le seuil de 40 points requiert :

- la prise en compte des nouvelles obligations issues de la réforme Construire Sans Détruire ;
- la reconstitution de données qualifiantes sur les canalisations et collecteurs : diamètre, matériau et âge.

IMPACT DE LA NATURE DES ENROBES SUR LES TRAVAUX

Le décret 2012-639 du 4 mai 2012 qui a étendu aux opérations de travaux sur voirie les obligations de gestion des risques sanitaires liés à l'amiante, visait certains enrobés renforcés entre 1970 et 1995 par des fibres d'amiante de type «chrysotile» (ou amiante dite «industrielle»). Courant 2013, sur certains chantiers de voiries nationaux, des analyses ont identifié pour la première fois dans les enrobés des traces «d'amiante actinolite» (ou amiante dite «naturelle»). Un travail a donc été engagé depuis 2013 par la

profession routière (URSIF) avec notamment la Direction Générale du Travail, la CNAM, l'INRS, la FNTP, l'Institut des Routes des Rues et des Infrastructures pour la Mobilité (IDRRIM) ; l'objectif était de publier les premières recommandations techniques et méthodologiques à l'attention des maîtres d'ouvrage permettant d'encadrer les interventions sur voirie. A ce jour, des discussions se poursuivent entre la profession routière et les différentes institutions afin d'ajuster les préconisations en fonction de l'évolution des connaissances qui ne sont pas stabilisées.

Dans tous les cas, compte tenu des sujétions techniques particulières en phase préparatoire des chantiers (cartographie, carottages, analyses...) et en phase de réalisation (protections particulières, gestion et traitement des déchets...), des surcoûts des opérations sont à prévoir par les maîtres d'ouvrage.

REFORME « CONSTRUIRE SANS DETRUIRE » (DECRET RECTIFICATIF N° 2014-627 DU 17 JUIN 2014)

La réforme « construire sans détruire », initiée avec les décrets n° 2010-1600 du 20 décembre 2010 et n° 2011-1241 du 5 octobre 2011, vise à réduire les dommages causés aux réseaux lors des travaux, au bénéfice de la sécurité des personnes, des biens et de la continuité du service aux usagers.

Cette réforme introduit de nouvelles obligations et modifie substantiellement la répartition des responsabilités entre les différents acteurs : maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux et entreprises de travaux publics.

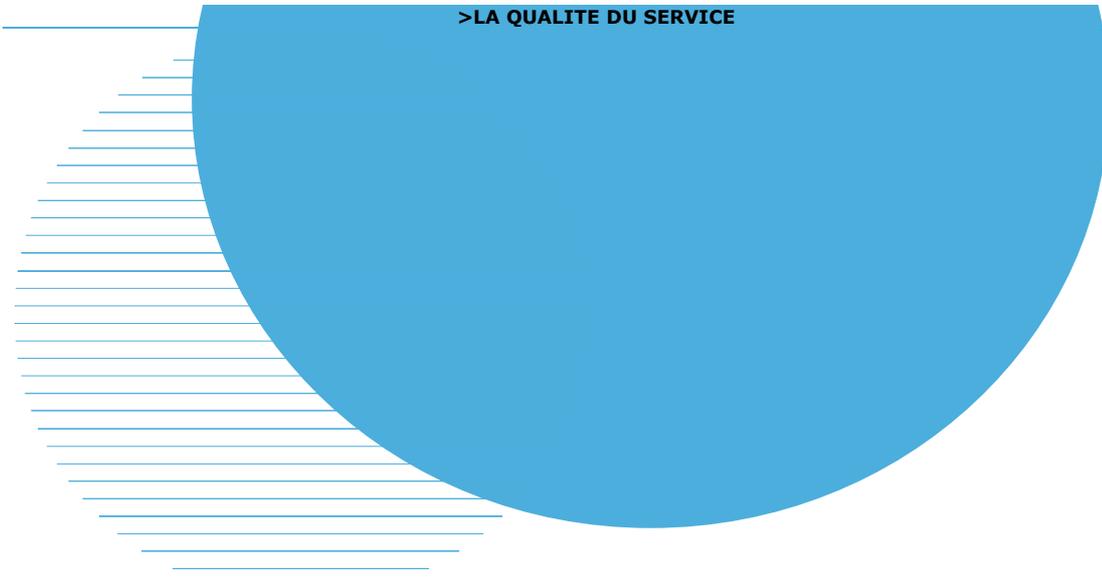
Deux ans après l'entrée en vigueur des premiers textes, le Ministère en charge de l'Environnement a publié en juin dernier un décret rectificatif, qui prend en compte les enseignements des deux premières années d'application de la réforme.

Par ailleurs, la refonte du décret impose de nouvelles responsabilités des différents acteurs et la mise en œuvre de dispositions techniques et organisationnelles, du début à la fin du projet, basées sur une localisation précise des réseaux.

Cette nouvelle réglementation impose notamment d'obtenir les plans des réseaux dits sensibles (gaz, électricité..) avant toute ouverture de chaussée. Ainsi le délai de réparation d'une fuite peut sembler être allongé, dans l'attente de retours de ces plans en urgence".

Pour répondre à cette obligation, Société des Eaux de l'Essonne a déployé en 2013 une activité dédiée au géoréférencement des réseaux. Une équipe affectée à cette mission et l'acquisition de 6 équipements GPS temps réels permettent de réaliser les relevés topographiques des réseaux neufs, mais aussi d'assurer les prestations de géoréférencement de réseaux existants à la demande des collectivités.

Enfin, Société des Eaux de l'Essonne impose à ces sous-traitants de respecter les dispositions techniques définies par la réforme.



LA QUALITE DU SERVICE



LE CONTRAT

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

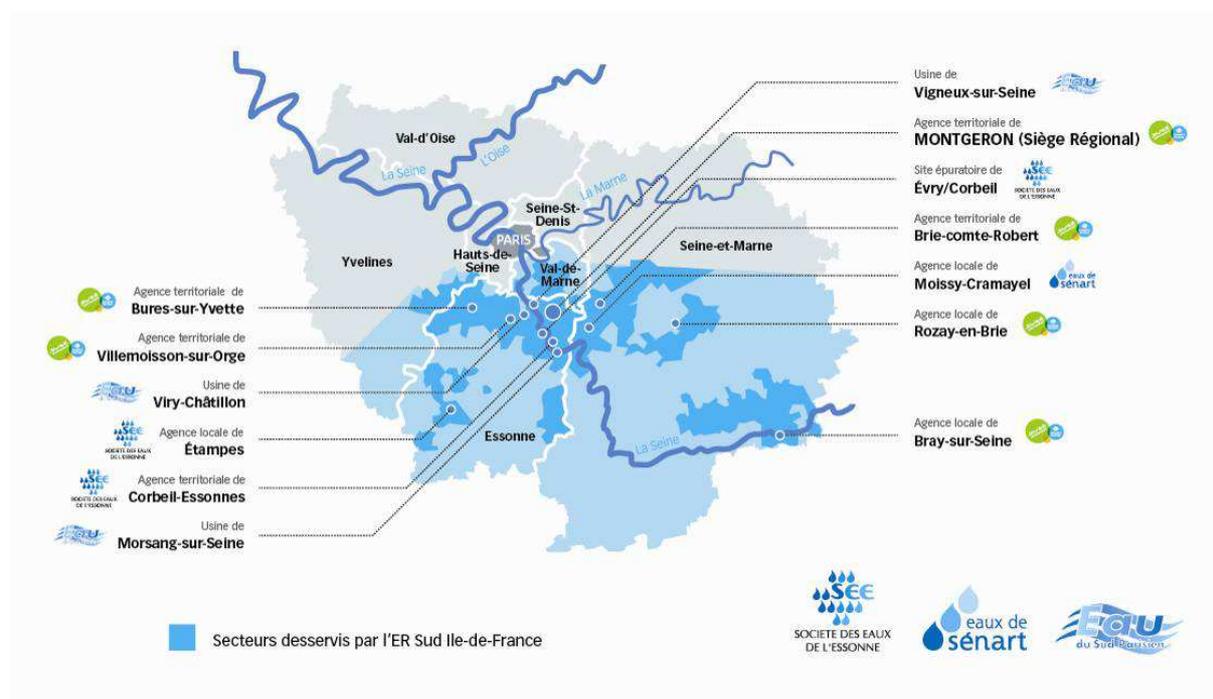
Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	11/10/2012	31/12/2015	Affermage

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 m³ 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.

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

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

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

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



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



**GUILLAUME
DUBOUST**
RESPONSABLE EXPLOITATION
ET TRAVAUX 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).

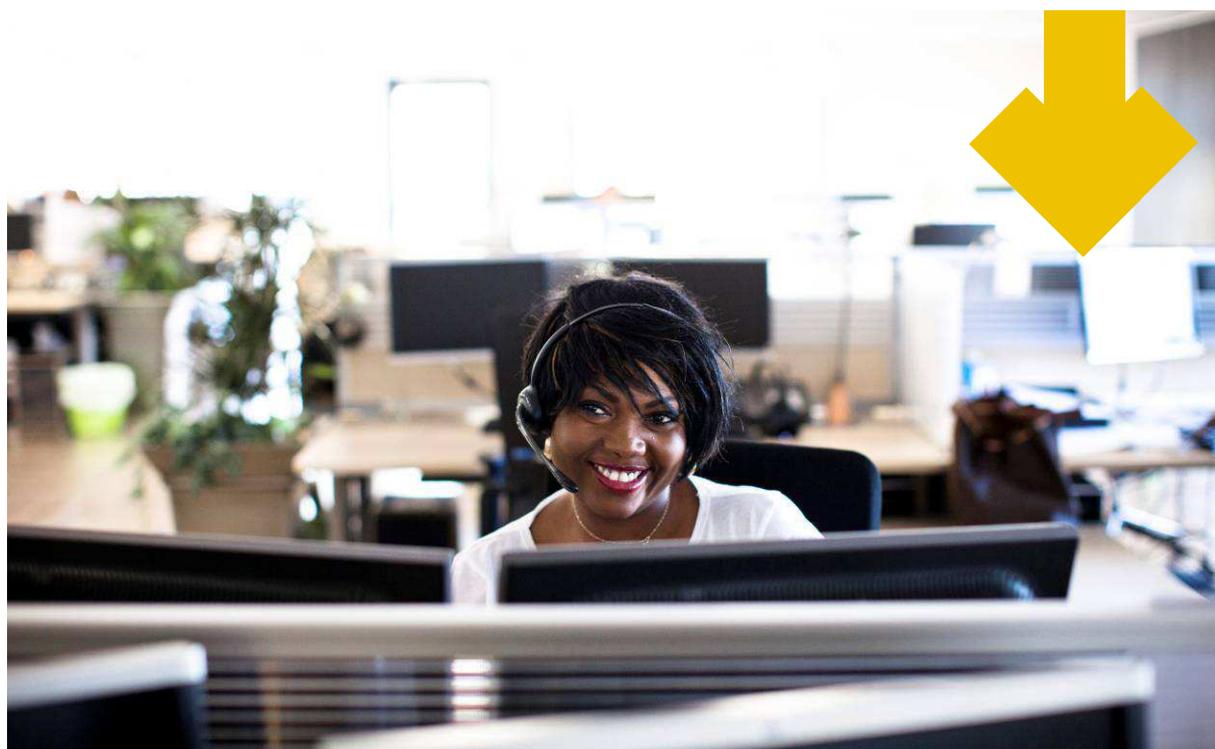
>**Vous souhaitez faire une demande par mail ?** Pour une demande d'intervention assainissement : sif-ordo-asst@lyonnaise-des-eaux.fr / Pour une demande d'intervention eau : sif-ordo-eau@lyonnaise-des-eaux.fr.

>**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)



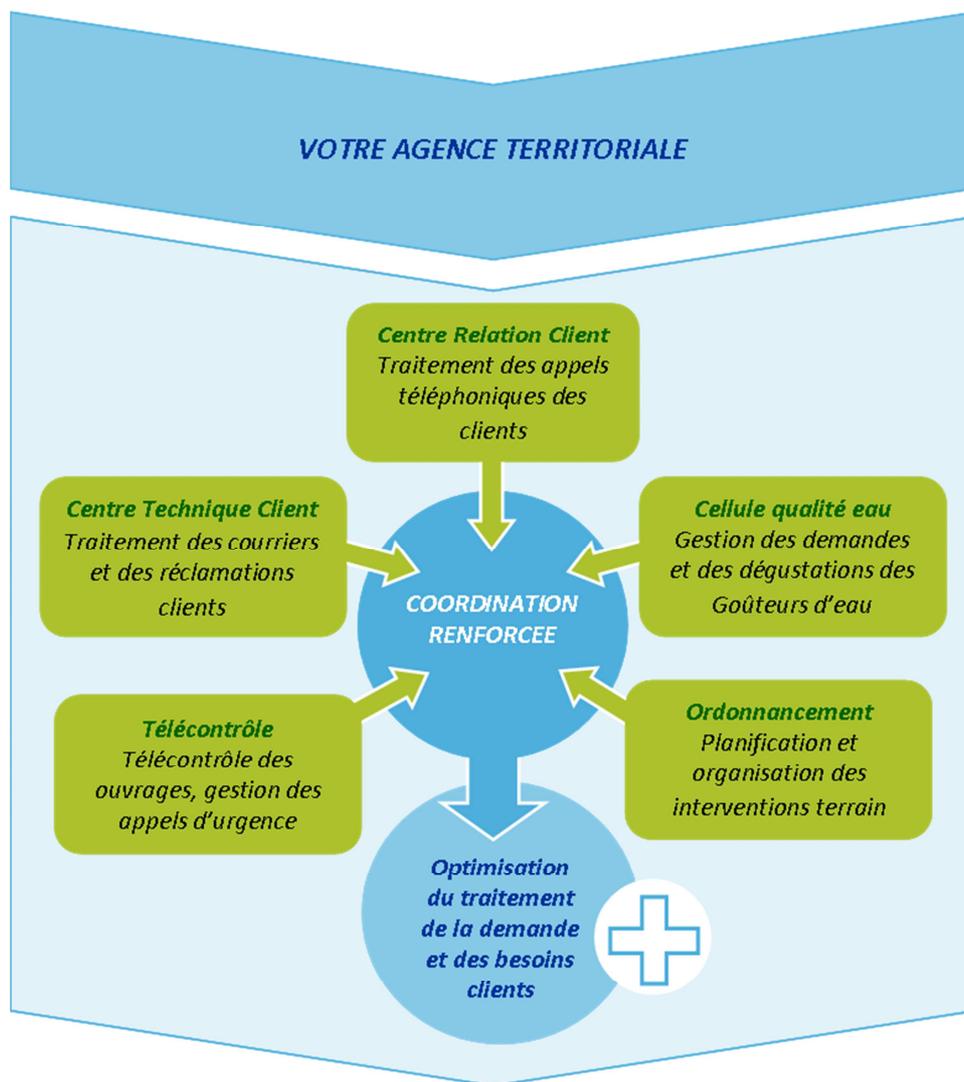
Centre de RELATION CLIENTELE de Montgeron

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

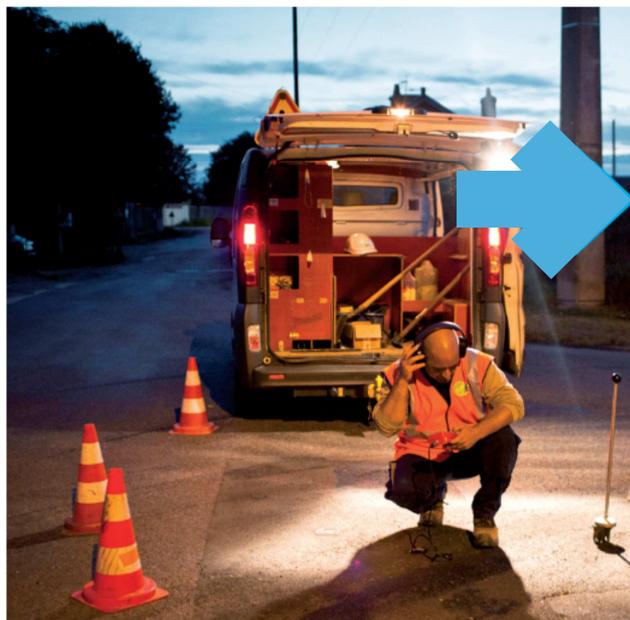
En marge de cette organisation, **des outils informatiques de pointe** ont été déployés pour accompagner nos agents :



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.

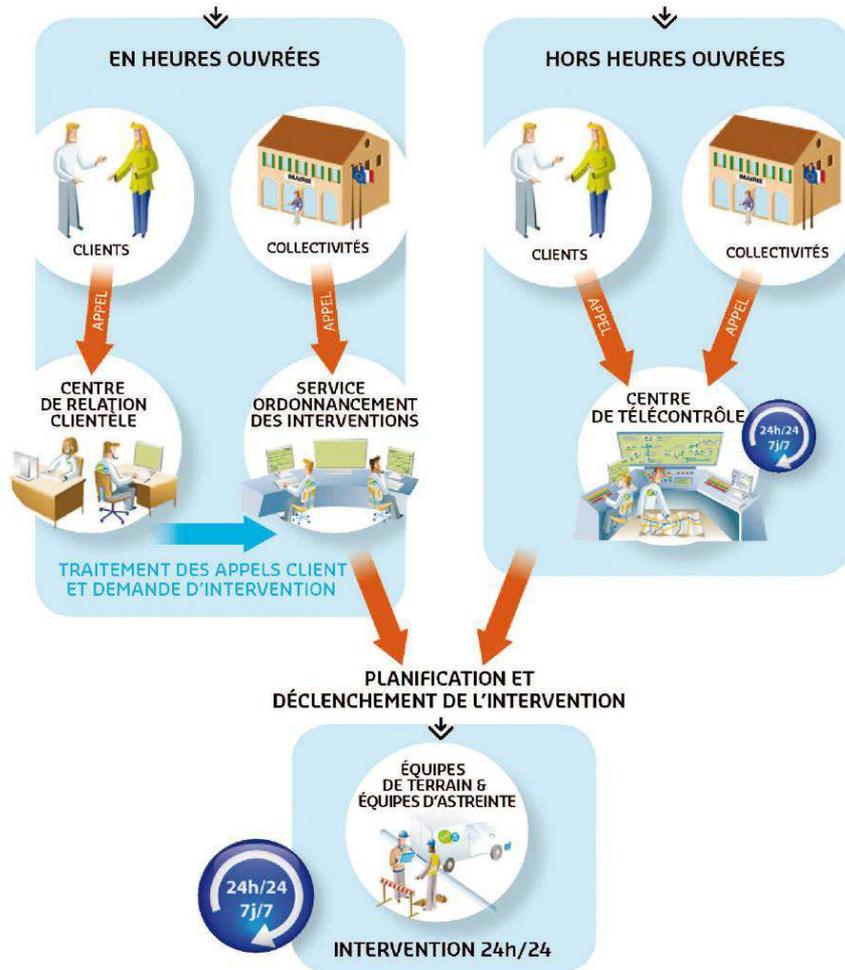
> **des équipes d'astreinte mobilisables jour et nuit**, regroupant des agents réseaux, usines et travaux, pour intervenir en cas de nécessité. Les équipes locales peuvent également mobiliser des moyens complémentaires provenant d'autres entités régionales d'Ile-de-France et dépêcher des spécialistes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

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.



L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

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 ³	Oui	Oui	Analogique	Tour	1

LES BRANCHEMENTS

Le nombre de branchement au 31 décembre de l'année d'exercice est de 4 341.

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		1					301
50-99 mm	3 092	19 294		503					22 889
100-199 mm	27 049	4 020		2 449	147			59	33 724
200-299 mm	9 293	3		724					10 021
300-499 mm	3 496								3 496
Inconnu	7							185	193
Total	43 081	23 473		3 678	147			245	70 623

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
Equipements de mesure (prélocalisateurs, ...)	1
Vannes	551
Vidanges, purges, ventouses	597

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 date de fabrication et par diamètre			
12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
3 813	505	20	4 338

L'INDICE DE CONNAISSANCE PATRIMONIALE

P103.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	
Rubrique	Valeur 1=Oui / 0=Non
	Valeur taux en %
VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	1
VP.237 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (5 points)	1
VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques (0 ou 10 points en fonction du présent item et des 2 items ci-dessous)	1
VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	99,49
VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres	1
VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	80,61
VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	1
VP.243 - Inventaire mis à jour annuellement des pompes et équipements électromécaniques sur les ouvrages de stockage et de distribution (10 points)	1
VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	1
VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	1
VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	1
VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	1
VP.248 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Résultat	103

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 m³ 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**.

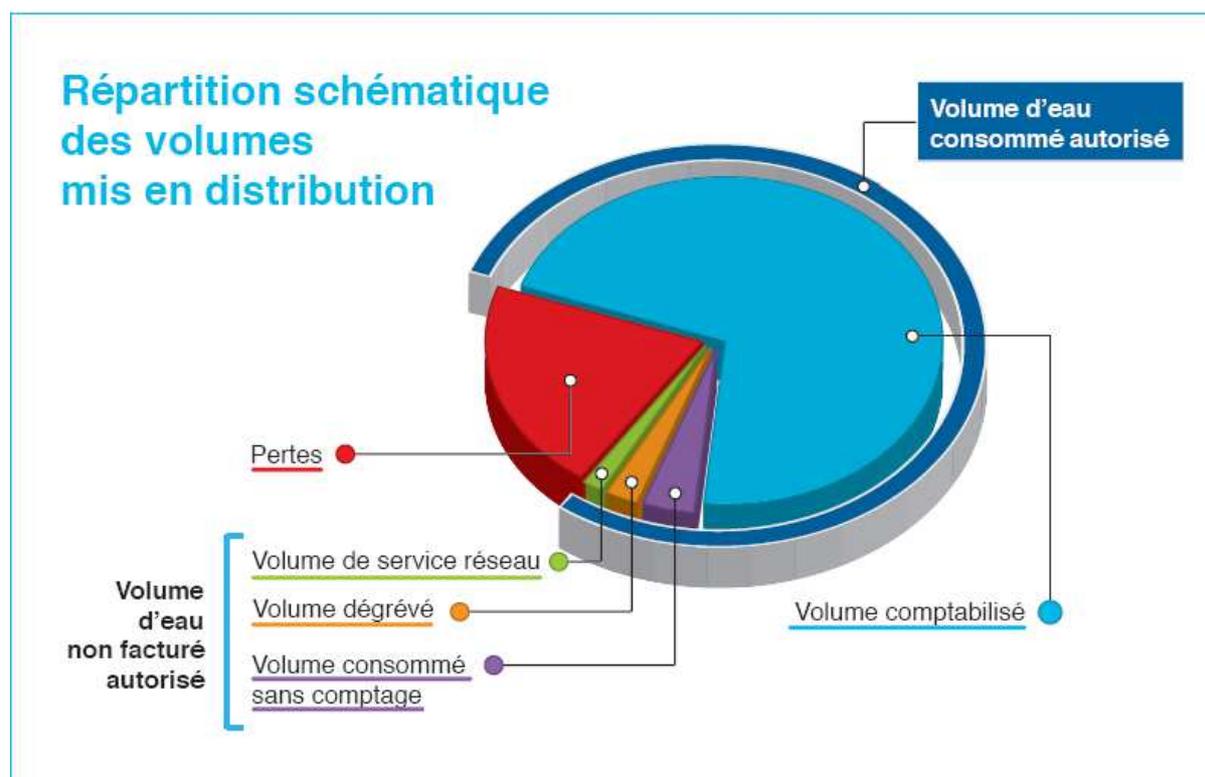
Si le rendement requis n'est pas atteint, un plan d'actions comprenant un programme pluriannuel de travaux d'amélioration du réseau devra être obligatoirement établi

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.

Volumés mis en distribution sur période de relève (m3)			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	0	0	0,0%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés (B)	873 882	794 653	- 9,1%
Total volumes eau potable exportés (C)	43 694	34 127	- 21,9%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	830 188	760 526	- 8,4%

LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES CALCULES SUR UNE PERIODE DE RELEVÉ

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- Volumes comptabilisés : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés,
- Volumes consommés sans comptage : Ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement,
- Volumes de service du réseau : Ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / 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	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	636 065	630 254	623 318	661 049	624 453	- 5,5%
- dont Volumes facturés (E')	633 528	625 161	620 420	657 848	621 703	- 5,5%
- dont Volume eau potable livré gratuitement avec compteur y compris les volumes dégrévés (E'')	2 537	5 093	2 898	3 201	2 750	- 14,1%
Volumes consommés sans comptage (F)	636	3 836	498	1 506	1 326	- 12,0%
Volumes de service du réseau (G)	1 123	1 123	1 134	3 370	2 241	- 33,5%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	637 824	635 213	624 950	665 925	628 020	- 5,7%

*NB : les « Volumes eau potable livrés gratuitement avec compteur » intègrent les volumes dégrévés et les irrécouvrables (m³ 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	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	720 705	781 714	784 729	830 188	760 526	- 8,4%
Volumes consommés autorisés (H)	637 824	635 213	624 950	665 925	628 020	- 5,7%
Total des pertes en réseau (D-H) = (J)	82 881	146 501	159 779	164 263	132 506	- 19,3%

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 (m3/km/j)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Pertes en réseau (J)	82 881	146 501	159 779	164 263	132 506	- 19,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	68	69	70	71	71	0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	3,36	5,8	6,25	6,38	5,14	- 19,4%

LES VOLUMES NON COMPTÉS SUR PERIODE DE RELEVÉ

Volumes non comptés (m3)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	720 705	781 714	784 729	830 188	760 526	- 8,4%
Volumes comptabilisés (E)	636 065	630 254	623 318	661 049	624 453	- 5,5%
Total des volumes non comptés (D-E) = (K)	84 640	151 460	161 411	169 139	136 073	- 19,5%

L'INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES SUR PERIODE DE RELEVÉ

Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes non comptés (K)	84 640	151 460	161 411	169 139	136 073	- 19,5%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	68	69	70	71	71	0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	3,43	6	6,31	6,57	5,28	- 19,6%

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	2013	2014	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	665 925	628 020	- 5,7%
Volumes eau potable exportés (C)	43 694	34 127	- 21,9%
Volumes eau potable importés (B)	873 882	794 653	- 9,1%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	81,2	83,3	2,6%

CONCLUSION SUR LE BILAN HYDRAULIQUE ET SON EVOLUTION

Le rendement de réseau est satisfaisant en 2014 et reste supérieur aux exigences réglementaires.

En 2014, des loggers fixes d'écoute des fuites en continu ont été déployés sur les réseaux de la commune de Mennecy. Cependant, un nombre significatif de fuites sont localisées dans le quartier des LEVITT, en particulier à cause de la présence de nombreux branchements en PEHD dits « noir ». Ce matériau, en fin de vie donc très cassant, conduit mal le son et les fuites restent peu détectables par les loggers fixes sur ce type de canalisation. Une sectorisation fine du quartier des LEVITT serait nécessaire afin de détecter plus rapidement les fuites sur ce secteur.

A noter que l'évaluation du rendement reste très dépendante de la bonne estimation des volumes exportés vers le Coudray-Montceaux. Des travaux de recalibrage de ce poste de comptage sont à réaliser sur l'exercice 2015.

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,
- La sensibilisation de manière accrue de 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'Île-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 nationale 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).

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.

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)



Suite aux phases d'études, d'instruction et d'enquêtes publiques, les Arrêtés Préfectoraux ont été obtenus entre 2010 et 2012 pour l'ensemble des sites.

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, émis 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 potable 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 chaque année et le seuil de détection est continuellement abaissé. Il atteint aujourd'hui le nano-gramme /litre (10^{-9} gramme/l).

Ces molécules sont diverses et proviennent de sources différentes :

- Des **composés pharmaceutiques** à destination humaine ou vétérinaire (médicaments, hormones), **des produits d'hygiène et de soin** et **des produits domestiques** se retrouvent dans le système de collecte et sont, en partie, traités dans les stations d'épuration,
- Des **composés issus de l'industrie** comme les phtalates, le bisphénol (plastifiants) ou les alkylphénols (détergents) se trouvent dans les stations industrielles ou mélangés aux effluents des stations d'épuration,
- Des **pesticides**, épandus dans les champs, mais aussi dans les villes, les sites industriels ou les jardins des particuliers, vont traverser les sols, voire s'y transformer en différents métabolites, et rejoindre les nappes souterraines

L'ensemble est alors dilué dans le milieu naturel et donc dans les ressources en eau.



La réglementation

La détermination des seuils maximaux admissibles, en lien avec le niveau d'exposition et sur les molécules pertinentes, fait partie des objectifs principaux de la communauté scientifique. En effet, une priorisation doit être réalisée parmi un nombre extrêmement importants de molécules. A ce jour, hormis pour les pesticides, **aucun seuil limite n'est encore fixé**, que ce soit par molécule ou par groupe de molécules (dit effet « cocktail »).

Afin de faire face à ces nouveaux enjeux, la réglementation européenne comprend des révisions régulières ; la prochaine devrait proposer la possibilité pour les Etats Membres d'intégrer la notion de « Water Safety Plan » (WSP), basée sur une analyse des risques du bassin d'alimentation des captages et leur gestion dans la filière de traitement.

Dans la perspective d'une évolution réglementaire sur ce sujet, plusieurs WSP ont néanmoins déjà été déployés en France par Lyonnaise des Eaux. C'est notamment le cas des usines alimentant la région parisienne en eau potable.

La démarche de Lyonnaise des Eaux et d'Eau du Sud Parisien

Dans ce contexte, Lyonnaise des Eaux et Suez Environnement ont lancé de nombreux programmes, comprenant des campagnes analytiques sur les effluents de différents types de stations d'épuration, les ressources en eau et les eaux destinées à la consommation humaine, mais aussi des études de traitement.

Eau du Sud Parisien, pour sa part, 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 à long terme, l'objectif étant d'acquérir des données sur ces paramètres et d'établir une base des connaissances.

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 et l'eau traitée.

Le choix des paramètres analysés est basé sur la liste de substances médicamenteuses établie par la Direction Générale de la Santé et complétée chaque année par de nouvelles molécules proposées par Suez Environnement en fonction de l'avancée des connaissances.

Parmi les substances médicamenteuses recherchées, de grandes familles de médicaments sont ciblées :

- Hormones
- Analgésique et anti-inflammatoire
- Antibiotique
- Médicament cardiovasculaire
- Médicament pour le traitement du cholestérol
- Médicament anticonvulsant

C'est ainsi que des traces de certains médicaments dont l'utilisation est très répandue, sont détectées dans les eaux de surface, tel que l'Ibuprofène ou le Paracétamol.

Depuis la mise en place de ce programme, aucune détection supérieure aux référentiels existants n'a été mesurée : les stations de traitement d'eau de surface montrent une quasi élimination de l'ensemble des molécules détectées dans la ressource.

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 drainage 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.

LA RESSOURCE

STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE : CONTRÔLE 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 :

Contrôle Sanitaire de l'ARS : Statistiques sur la conformité de la Ressource						
	Bulletin			Paramètre		
	Global	Non Conforme	% Non conforme	Global	Non Conforme	% Non conforme
Microbiologique	13	0	0,00%	32	0	0,00%
Physico-chimique	13	0	0,00%	5292	0	0,00%
Surveillance de l'exploitant : Statistiques sur la conformité de la Ressource						
	Bulletin			Paramètre		
	Global	Non Conforme	% Non conforme	Global	Non Conforme	% Non conforme
Microbiologique	25	0	0,00%	85	0	0,00%
Physico-chimique	122	0	0,00%	1220	0	0,00%

LA PRODUCTION

PROCEDES MIS EN OEUVRE

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. Elles se sont dotées des techniques les plus modernes et les plus fiables, produisant en moyenne 200 000 m³ 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 :

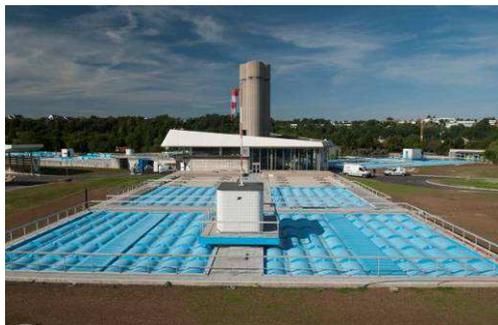
- 1960-1970, la mise en place des Superpulsators (décanteurs à plaques et lit de boues pulsé),
- 1970-1980, le remplacement du sable par du charbon actif en grain (CAG),
- 1996-1997, la mise en route du procédé d'ultrafiltration **Cristal®** sur l'usine de Vigneux,
- 1980-1990, la création d'un 2^{ème} 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.



La certification ISO 22000, comme les 3 autres certifications mises en place à Eau du Sud Parisien (ISO 9001, 14001 et 50001), est auditée 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.

L'engagement de Eau du Sud Parisien 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 **99.1%** pour l'année 2014.



SURVEILLANCE COMPLEMENTAIRE : SUIVI DES PERCHLORATES

Le contexte

Le suivi des perchlorates 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.

La réglementation

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.

Le suivi

Les analyses n'ont pas mis en évidence d'anomalies sur nos usines de production.

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.

Sur la base des dispositions du code de la santé publique, 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 ».

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 : CONTRÔLE 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 :

Contrôle Sanitaire de l'ARS : Statistiques sur la conformité de la Production						
	Bulletin			Paramètre		
	Global	Non Conforme	% Non conforme	Global	Non Conforme	% Non conforme
Microbiologique	101	0	0,00%	606	0	0,00%
Physico-chimique	101	0	0,00%	6290	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	253	0	0,00%	967	0	0,00%
Physico-chimique	358	0	0,00%	3428	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	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	21	0	100,00%	126	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	23	0	100,00%	344	0	100,00%
Surveillance	Microbiologique	6	0	100,00%	36	0	100,00%
Surveillance	Physico-chimique	6	0	100,00%	74	0	100,00%

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	21	0	100,00%
Physico-chimique	4	0	100,00%

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 cette année.

LE BILAN CLIENTELE

ODYSSEE, NOTRE NOUVEAU SYSTEME DE GESTION CLIENTELE



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

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

Odyssee est ce nouveau Système d'Information Clients Société des Eaux de l'Essonne.

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

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

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

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

LE CHAT

Société des Eaux de l'Essonne a testé en 2014 dans le Sud de l'Île de France un nouveau canal de relation client innovant et différenciant : LE CHAT

Ce test nous a permis de répondre aux attentes des consommateurs et de développer notre relation client digitale, plus mobile, plus moderne et interactive.

Le nombre de conversation « Chat » nous a confortés dans l'utilité de développer ce nouveau canal de relation.

Pour s'assurer de l'intérêt de nos consommateurs, nous avons réalisé une enquête TNS SOFRES sur 115 utilisateurs du service.

Voici les résultats les plus significatifs :

- 76% de clients très et extrêmement satisfaits, 93% avec les satisfaits ;
- 99% pensent que ce service est une bonne initiative, dont 87% une très bonne ;
- 97% déclarent vouloir utiliser à nouveau ce canal.



L'enquête renforce notre conviction que ce nouveau canal répond bien au besoin des consommateurs, ils l'utilisent en canal de substitution (par rapport au mail, téléphone, courrier) ou complémentaire à leur navigation sur le site Tout sur mon eau.

En 2015, nous allons poursuivre le déploiement et étudier la pertinence de mettre en place le service sur des plages horaires plus larges, avec l'ambition de professionnaliser ce mode de communication au sein de nos équipes relation client.

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	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	3 960	3 984	4 062	4 230	4 245	0,4%
Total	3 960	3 984	4 062	4 230	4 245	0,4%

LES VOLUMES VENDUS

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

Volumes vendus (m3)						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	633 528	625 161	620 420	657 848	621 703	- 5,5%
Total	633 528	625 161	620 420	657 848	621 703	- 5,5%

LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

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

Typologie des contacts		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	2 073	209
Courrier	405	42
Internet	54	1
Fax	7	0
Visite en agence	160	6
Total	2 699	258

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE DOSSIERS CLIENTS

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	698	
Facturation	212	96
Règlement/Encaissement	282	12
Prestation et travaux	102	
Information	940	
Depose d'index	315	
Technique eau	150	150
Total	2 699	258

L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

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

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

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

Activité de gestion						
Désignation	2010	2011	2012	2013	2014	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs			4 041	4 200	5 366	27,8%
Nombre d'abonnés mensualisés			1 776	1 931	2 031	5,2%
Nombre d'abonnés prélevés			2 453	2 591	2 682	3,5%
Nombre d'échéanciers			47	191	182	-4,7%

Activité de gestion	
Désignation	Date
Mois de facturation sur relève	Avril - Octobre
Mois de facturation sur estimation	Janvier - Juillet

LA RELATION CLIENTS

RELEVÉ DES COMPTEURS

Société des Eaux de l'Essonne déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs. Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

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

La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 91 %. Le carton utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions a été revu pour une meilleure compréhension des clients.

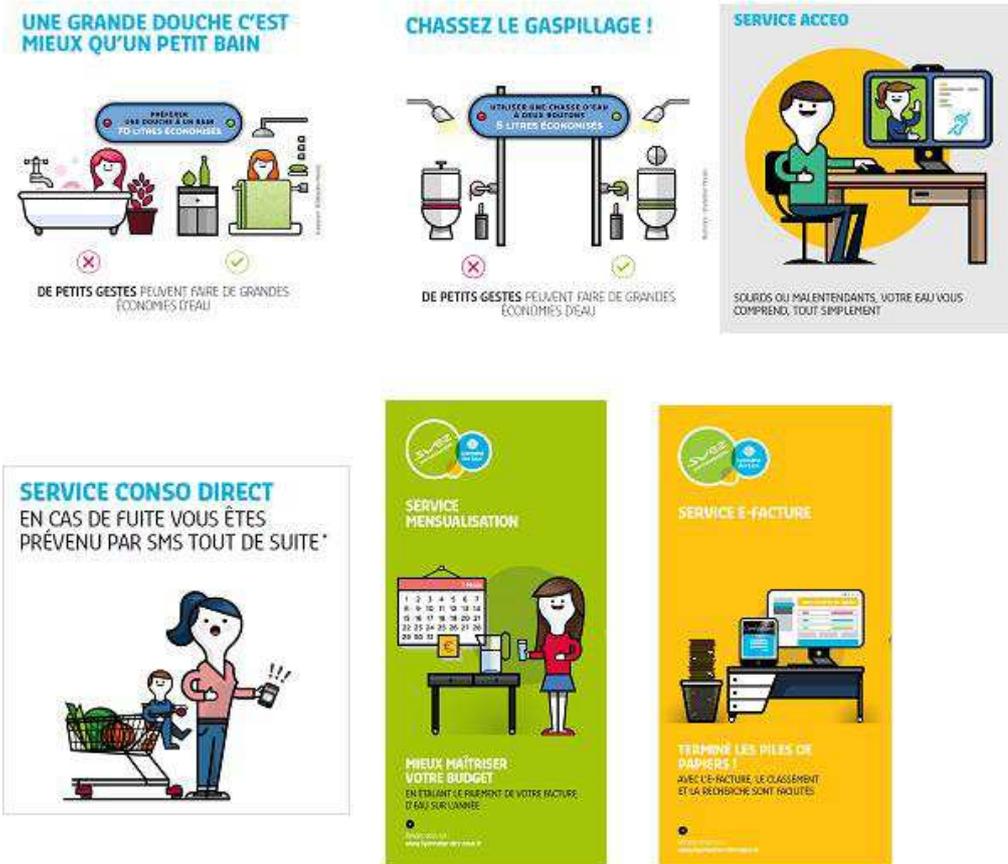


UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

Communication en accueil client et/ou de mairie

Société des Eaux de l'Essonne a actualisé ses outils de communication auprès des clients consommateurs concernant :

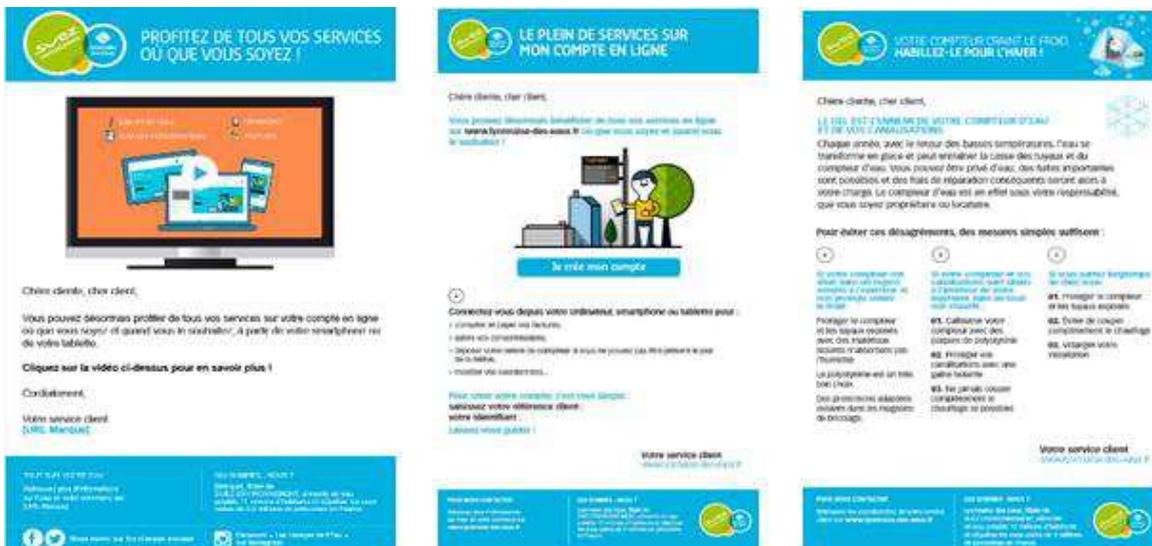
- La maîtrise de leur consommation d'eau avec la campagne sur les éco-gestes en ligne sur www.eauxdelessonne.com et disponible sous forme d'affiches pour les accueils clients et de mairie,
- Les gestes écologiques à adopter chez soi pour limiter la pollution de la ressource,
- Les services Mensualisation, E-facture et Acceo,
- Le service Conso direct si la télérelève est déployée.



Campagnes d'e-mailing

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

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



Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

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

Affi-cadres Véhicules

Une nouvelle campagne de publicité est programmée sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication sera tournée vers les clients consommateurs pour plus d'informations concernant les services et les métiers de Société des Eaux de l'Essonne.



Magazines Eau Service

Décembre

Refonte du magazine Eau Service devient Eau Services "Des solutions nouvelles pour tous les acteurs du territoire"

Parution du Eau Services et des Cahiers associés N°01

Sujet principal : la décarbonation



Juillet

Parution du Eau Service et des Cahiers Techniques N°39

Sujet principal : l'optimisation énergétique



Février

Parution du « Eau Services » et des Cahiers Techniques N°38

Sujet principal : le Smart

LES INDICATEURS DE LA RELATION CLIENT

La relation clients			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	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)	13,48	61	352,5%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	
Taux de prise d'appel au CRC	90,5	86,9	- 4,0%

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

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

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

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2014
Délai Paiement client (j)	8,6
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	7 129
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	0,17

LE FONDS DE SOLIDARITE

Le fonds de solidarité			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	6	9	50,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	163	111	- 31,9%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m3 facturé)	0	0,0002	0,0%

LES DEGREVEMENTS

Les dégrèvements			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	9	3	- 66,7%
Volumes dégrévés (m3)	2 329	0	- 100,0%

LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

Société des Eaux de l'Essonne fait appel chaque année à l'institut de sondage SOFRES pour mesurer la satisfaction de ces clients.

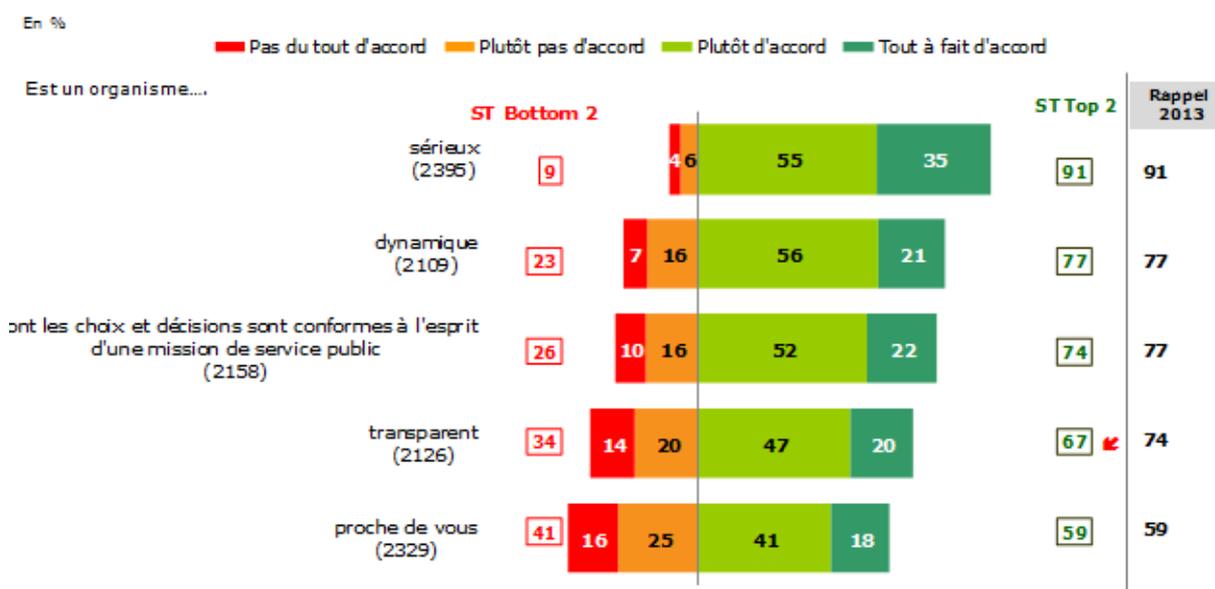
Les résultats de ces études permettent à Société des Eaux de l'Essonne :

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

LA METHODOLOGIE

En 2014, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de décembre 2014 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres auprès de 2800 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par Société des Eaux de l'Essonne. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

UNE IMAGE SOLIDE DU DISTRIBUTEUR D'EAU



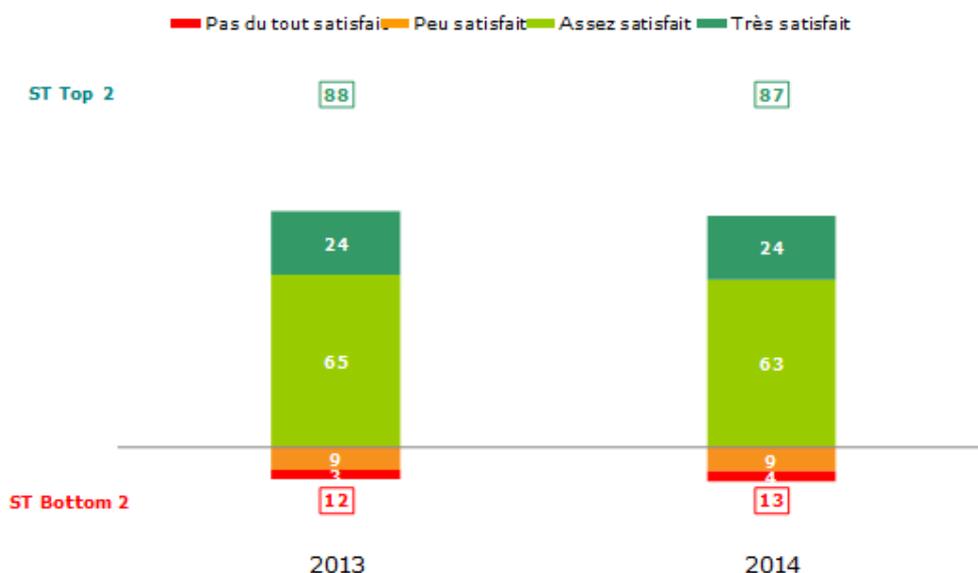
Base : Echantillon national (A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau)
 B2. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise.
 Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

L'image de Société des Eaux de l'Essonne auprès de ces clients reste solide. Société des Eaux de l'Essonne est reconnu par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

A l'avenir, Société des Eaux de l'Essonne souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client de Société des Eaux de l'Essonne restent très stables par rapport à 2013. 87% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient Société des Eaux de l'Essonne.

En % Modification de l'échelle : passage d'une échelle en 5 points en en une échelle en 4 points



Base : Echantillon national
 D1. Concernant l'ensemble des prestations de votre organisme distributeur d'eau actuel, diriez-vous que vous êtes globalement ...

Plus de 87% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de Société des Eaux de l'Essonne.

Société des Eaux de l'Essonne, comme en 2013, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.



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 2015 sur la capacité du télé-conseiller à fournir une réponse satisfaisante dès le 1^{er} contact client.
- Communiquer toujours plus vers le consommateur. Malgré les efforts de développement de la communication mis en œuvre en 2014, cet item reste considéré comme un axe d'amélioration de la satisfaction.

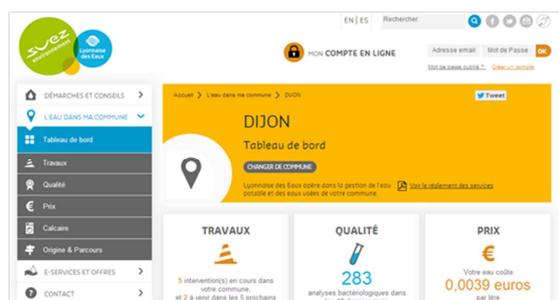
LES SITES INTERNET SOCIETE DES EAUX DE L'ESSONNE

Pour répondre à la demande croissante des Français d'accéder facilement aux informations sur l'eau, Société des Eaux de l'Essonne a lancé en 2013 un nouveau site internet www.eauxdelessonne.com pour « Tout Savoir Sur Mon Eau ».

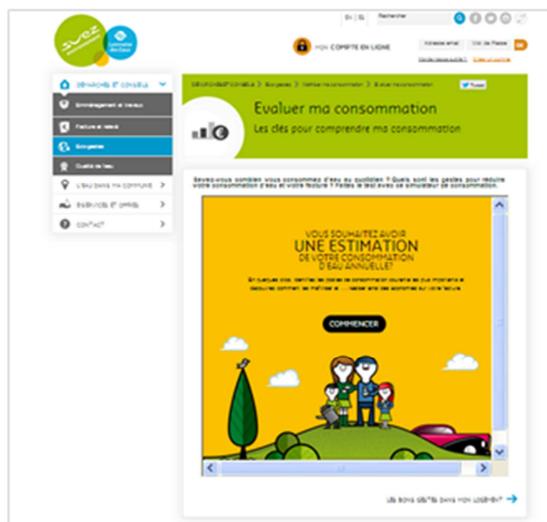
Ce site a reçu en octobre 2014 la Palme « Initiative et Territoires » de l'Agence de la Relation client.

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

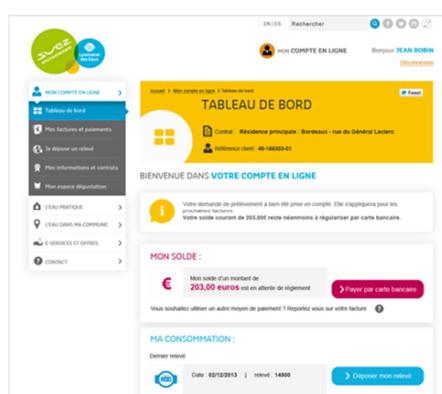
- aux données relatives à l'eau dans sa commune : qualité, travaux, parcours de l'eau etc.



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



- A « Mon compte en ligne » espace personnel et sécurisé, disponible 24/24 7/7 et en toute mobilité (accessible également depuis un smartphone ou une tablette) :
 - Gestion autonome du contrat
 - Accès aux données personnelles (nom du contrat / téléphone fixe et mobile / adresse de facturation)
 - Visualisation des factures et possibilité de téléchargement
 - Visualisation historique des paiements
 - Suivi des consommations (consommations facturées / télérelevés)
 - Transactions / souscriptions
 - Paiement Carte Bancaire sécurisé
 - Relevé de compteur
 - Souscription au prélèvement automatique / mensuel
 - Souscription e-facture
 - Demandes / Contacts
 - Abonnement (emménagement) / résiliation (déménagement)
 - Demande de devis (travaux)
 - Demande d'information / réclamation
 - Avatar (conseiller virtuel)



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 m³ 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 m³ 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 m³.

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 m³ 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 m³) 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 m³ 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.

LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation d'énergie électrique (kWh)			
Site	2013	2014	N/N-1 (%)
Réservoir de Mennecy	487	447	-8,21%
Total	487	447	-8,21%

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 Mennecy	03/02/2015

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 **P**ortable **O**perational de **T**errain et d'**E**xploitation 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
Intercom/vanne électrique Mennecy / Ormoy(ESP vers Mennecy)		2	7	9
Réservoir de Mennecy	10	3	6	19

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	2012	2013	2014
Nombre de fuites sur canalisations	15	23	13
Nombre de fuites sur branchements	17	17	20
Nombre de fuites sur accessoires	0	1	0
Nombre d'accessoires renouvelés	0	1	0
Nombre de réparations sur compteurs	51	51	52
Nombre de mises à niveau de bouches à clé	25	17	21

LA RECHERCHE DES FUITES MOBILES

La limitation des pertes en eau est un combat quotidien pour la Société des Eaux de l'Essonne. La réparation rapide de fuites est une des actions y contribuant, la recherche des fuites avant même leur sortie sur voirie en est une autre.

L'Entreprise Régionale Sud Ile de France s'est dotée en 2011 d'un service de recherches de fuites dédié exclusivement à la lutte contre ces fuites dites « invisibles », qui peuvent s'écouler dans la terre depuis des années, détériorer les couches de remblais au pourtour des canalisations et provoquer des conséquences lourdes sur la voirie une fois la fuite sortie.

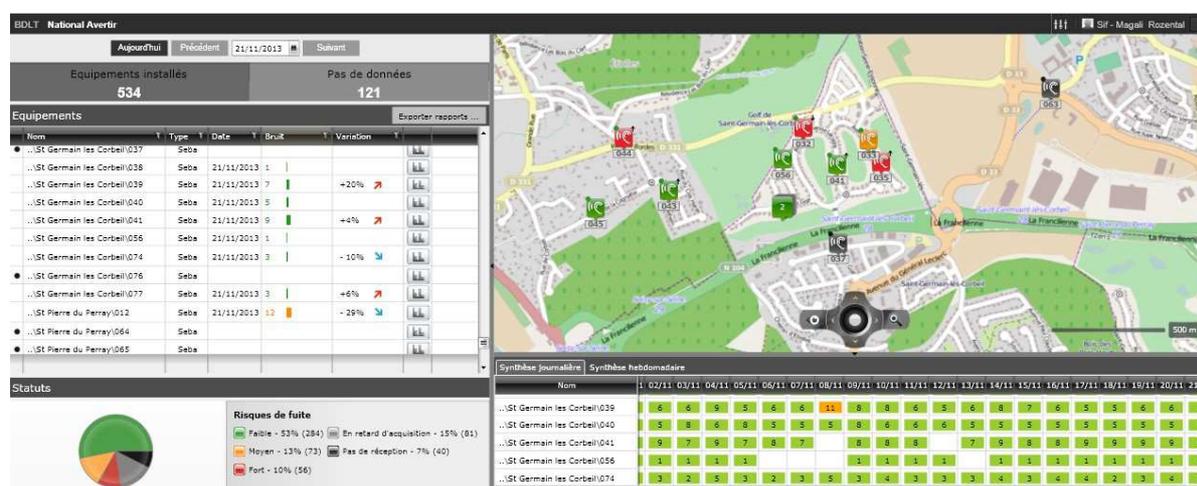
Ces agents « chercheurs de fuites » visitent au quotidien les réseaux de distribution et de transport à la recherche du moindre bruit de fuites : écoute par prélocalisation mobile ou permanente, puis corrélation des fuites afin de localiser très précisément l'emplacement de la fouille à réaliser. Le service est également doté d'une technique de gaz traceur,

permettant de détecter sur des réseaux de gros diamètres le moindre échappement d'eau. Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite.

La recherche des fuites			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	79 761	1 305	- 98,4%

INSTALLATION DES LOGGERS FIXES D'ECOUTE DES FUITES EN CONTINU

Depuis 2014, la détection des fuites en temps réel est opérationnelle. Les capteurs ont été calé, étalonné et leur émission paramétrée sur un serveur informatique. Ci après une vue du logiciel de gestion des capteurs et de suivi des alertes.



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	2013	2014	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	18	17	-5,6%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2013	2014	N/N-1 (%)
Astreinte	2	2	0,0%

BILAN ET PERSPECTIVES

FAIT D'EXPLOITATION MARQUANT :

Intervention sur le dôme du réservoir en urgence, en septembre pour nettoyage de celui-ci, du fait de la présence d'eau importante pouvant mettre en danger les intervenants sur les antennes.

Cette eau ne pouvant plus s'évacuer, du fait de débris provenant des différents travaux de l'activité des antennistes non évacués au fil du temps.

Quelques règles de bonnes pratiques seraient à diffuser auprès de ceux-ci.

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 réfection 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.

DIVERS

Il est à noter qu'une partie de la parcelle du réservoir a été vendue par la commune à un particulier. Il s'avère que la canalisation AEP et EU ainsi que le câble EDF passent sur la parcelle vendue.

Des travaux de déviation des différents réseaux sont à prévoir par le SIARCE. Ces travaux sont indispensables pour implantation des nouveaux opérateurs téléphoniques conventionnés.

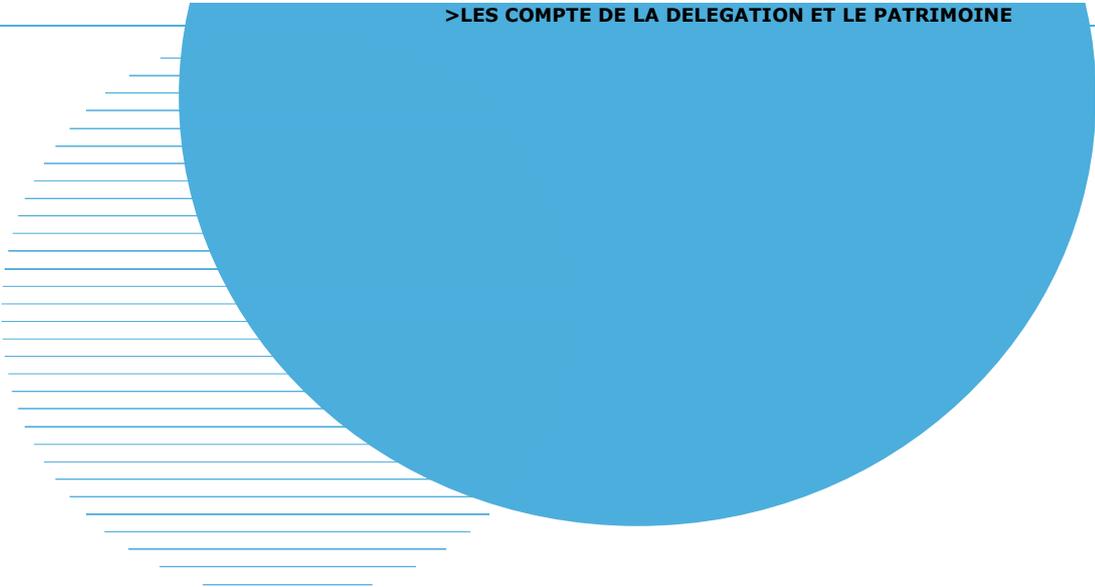
AXES D'AMELIORATION :

Il serait bien afin de sécuriser l'alimentation du réseau, lors du nettoyage du réservoir, d'installer un stabilisateur sur la commune.

Mise en place d'un caillebotis au niveau du rez de chaussée du réservoir, sur le vide de passage des canalisations d'alimentation.

Sécuriser la porte d'entrée du réservoir par une serrure de type trois points

La mise en place d'une grille d'accès en partie haute du réservoir avec alarme permettrait une levée de doute en cas d'intrusion, il est en effet difficile en cas d'intrusion de savoir si un accès au stockage a eu lieu.



LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE

LA SITUATION DES BIENS ET DES IMMOBILISATIONS

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre « L'inventaire du patrimoine ».

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégué et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

Cf Annexe

SITUATION SUR LES CANALISATIONS

Travaux à la charge de la collectivité

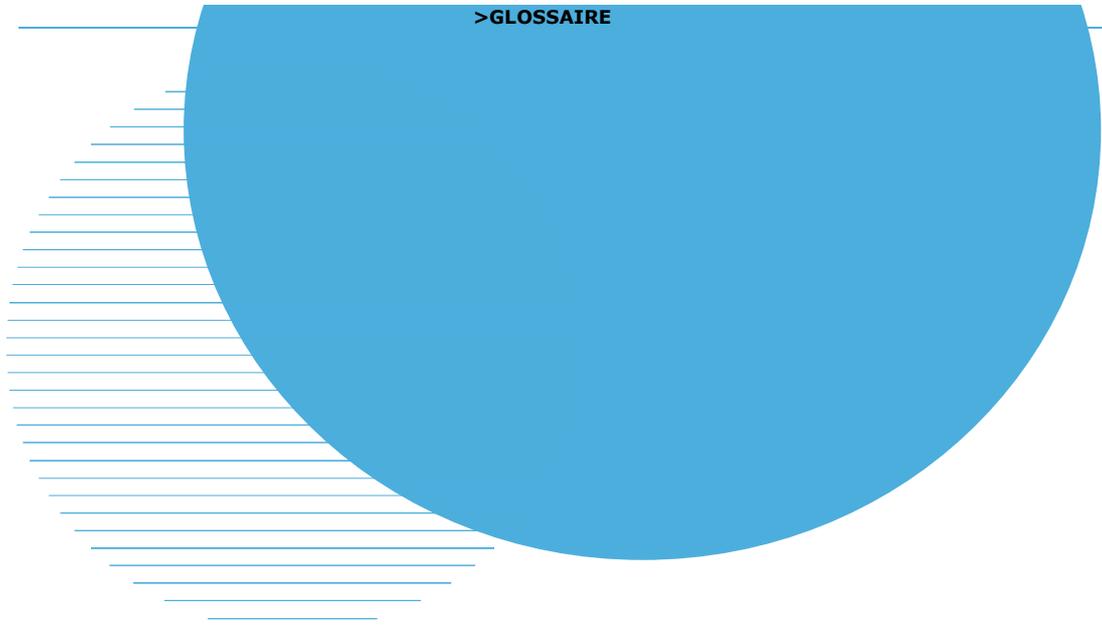
LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

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 :

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)	
Diamètre	2014
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	197
- 20 à 40 mm remplacés	85
- > 40 mm remplacés	1



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 m³/km/j

❖ Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)

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

L

❖ Linéaire de réseau de desserte

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

M

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

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

N

❖ Nombre d'abonnements

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

❖ Nombre d'habitants

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

P

❖ Perte apparente

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

❖ Perte réelle

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

❖ Poteau incendie

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

❖ Prélèvement

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

❖ Prélocalisation

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

❖ Purge

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

R

❖ Réclamation

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

❖ Regard

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

❖ Régulateur de débit

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

❖ Rendement

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

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

L'unité est en %.

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

❖ Réseau de desserte

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

❖ Réseau de distribution

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

S

❖ Stabilisateur d'écoulement

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

❖ Stabilisateur de pression

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

V

❖ Vanne

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

❖ Vidange

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

❖ Ventouse

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

❖ Volume comptabilisé

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'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

1. Indicateurs descriptifs

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

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

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**

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

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

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANNEXES



ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÈGLEMENTAIRE

SOMMAIRE

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

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

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

Le secteur de l'eau a été exclu du champ d'application de la directive.

ADOPTION DE LA LOI RELATIVE A LA SEMOP

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Deux conditions encadrent ce recours :

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

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

RECEVABILITE DES CANDIDATURES ET PARITE HOMME-FEMME

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

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

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

MARCHES PUBLICS

RECEVABILITE DES CANDIDATURES

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

Plafonnement du chiffre d'affaires :

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

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

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

Les pouvoirs adjudicateurs sont désormais dispensés de demander des documents qu'ils auraient déjà obtenus dans le cadre d'une précédente consultation, à condition qu'ils soient toujours valables.

Ils ne peuvent plus non plus exiger des candidats la production de documents qui seraient accessibles gratuitement en ligne. Sont concernés les documents qui sont mis à disposition par un organisme officiel mais également ceux qui sont rendus accessibles au pouvoir adjudicateur, par le candidat, via un espace de stockage numérique.

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

> [Loi n° 2013-1278 du 29 décembre 2013 de finances pour 2014](#)

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

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

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

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

> [Conseil d'Etat, 30 juillet 2014, Sté Société des Eaux de l'Essonne, n°369044](#)

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

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

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

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

GESTION DES SERVICES D'EAU

RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

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

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

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

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

FACTURES D'EAU IMPAYEES ET PROCEDURE A SUIVRE

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

Ce décret modifie celui du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau, pour tenir compte de la « loi Brottes » (loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 *visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes*).

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

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

ASSAINISSEMENT

REUTILISATION DES EAUX USEES EPUREES

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

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

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

ENVIRONNEMENT

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

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

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

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

- une première partie relative aux choix stratégiques précisant les définitions, les objectifs et les grandes lignes directrices pour la mise en œuvre de la trame verte et bleue ;
- une seconde partie constituant le guide méthodologique précisant les enjeux nationaux et transfrontaliers pour la cohérence écologique de la trame verte et bleue à l'échelle nationale, les éléments méthodologiques propres à assurer la cohérence des schémas régionaux en termes d'objectifs et de contenu, et un volet relatif à l'élaboration des schémas régionaux dans les départements d'outre-mer.

INSTALLATIONS CLASSEES

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

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

MISE EN DECHARGE DES DECHETS INERTES : CAS DES ENROBES AMIANTES

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

Cet arrêté rend notamment impossible l'admission des déchets enrobés amiantés (qui peuvent provenir des travaux de voirie) sur les installations relevant des rubriques 2515, 2516, 2517 et 2760 dès lors qu'ils sont dangereux. Cette dangerosité doit être vérifiée par l'exploitant de l'ICPE, lequel doit mettre en place une procédure d'acceptation préalable et doit réclamer au producteur de déchets un document préalable relatif à l'origine du déchet et sa classification au termet de la nomenclature déchets.

SDAGE

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

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

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

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

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

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

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

REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

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

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

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

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

Plusieurs apports peuvent être relevés :

- le fonctionnement du guichet unique « reseaux-et-canalizations.gouv.fr » a été amélioré, afin d'en augmenter l'efficacité et de promouvoir la dématérialisation des déclarations préalables aux travaux ; dans ce but, le délai de réponse aux DT/DICT reçues sous forme dématérialisée est ramené à 7 jours (contre 9 jours depuis juillet 2012) ;
- des dispositions importantes relatives aux travaux urgents ; en cas d'absence de fourniture par un exploitant (de réseau sensible) des informations utiles dans un délai compatible avec la situation d'urgence, l'ordre d'engagement des travaux mentionne explicitement que le réseau de l'exploitant concerné est considéré comme situé au droit de la zone d'intervention, les travaux d'entretien ordinaire le long des réseaux aériens ou souterrains peuvent être dispensés de déclaration préalable à condition que l'exploitant et le responsable de projet aient signé une convention portant notamment sur la sécurité et que la couverture géographique de cette convention comprenne la zone des travaux ;
- pour les travaux de très faible emprise, le marquage ou le piquetage individuel des ouvrages peut être remplacé par un marquage ou piquetage du périmètre de la zone d'intervention et l'utilisation de techniques "douces" appropriées ;
- les investigations complémentaires, opérations à caractère obligatoire menées en amont du chantier et visant à mieux connaître l'emplacement des réseaux sensibles avant d'engager les travaux, sont distinguées des opérations de localisation facultatives, effectuées à l'initiative des responsables de projets ;
- l'obligation d'information du maire par les exploitants de réseaux sur les programmes de travaux sur la voirie est étendue aux informations portant sur la réalisation d'investigations complémentaires lorsque celles-ci sont obligatoires, afin

que le maire puisse assurer une meilleure coordination de ces opérations entre les maîtres d'ouvrage concernés et encourager leur mutualisation ;

- En cas de reprise d'enrobés sur une fouille ponctuelle, l'envoi d'une nouvelle DICT n'est plus nécessaire, à condition que le maître d'ouvrage des travaux de réfection ait déjà les RDTR, RdICT ainsi qu'un relevé topographique des nouveaux ouvrages posés, ou bien une déclaration par le responsable du projet de la fouille effectuée mentionnant la profondeur minimale des réseaux neufs et existants dans ces tranchées à la date du remblaiement provisoire.

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

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

DROIT DE LA CONSOMMATION

ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACTION DE GROUPE

> [Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation](#)

> [Décret n°2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation](#)

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

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

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

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

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

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

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

Le juge est également tenu de préciser dans son jugement les mesures de publicité destinées aux consommateurs potentiellement concernés afin qu'ils se déclarent auprès de l'association pour être indemnisés.

Les consommateurs disposent d'un délai fixé par le juge, entre 2 et 6 mois, pour se manifester.

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

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

ANNEXE 2 : HISTORIQUE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2013	Unité	Degré de fiabilité
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

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

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

Mennecy

	Quantité en m3	Prix unitaire m3 HT 2014	Montant 120m3 HT 2014	Prix unitaire m3 HT 2015	Montant 120m3 HT 2015	Variation	Délibérations
DISTRIBUTION DE L'EAU							
Abonnement							
Part Société des Eaux de l'Essonne			51,28		51,03	-0,49%	
Consommation							
Part Société des Eaux de l'Essonne	120	1,2254	147,05	1,2261	147,13	0,06%	
Part communale	120	0,1840	22,08	0,2081	24,97	13,10%	18/12/2014
Part Agence de l'eau préservation ressources	120	0,0720	8,64	0,0720	8,64	0,00%	
Sous Total 'distribution eau'		1,4814 ^F	229,05	1,5062	231,77	1,19%	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES							
Collecte et traitement							
Part Société des Eaux de l'Essonne (Collecte)	120	0,2460	29,52	0,2467	29,60	0,28%	
Part Société des Eaux de l'Essonne (Transport et traitement)	120	0,7061	84,73	0,7079	84,95	0,25%	
Part syndicale collecte SIARCE	120	0,2250	27,00	0,7225	86,70	221,11%	18/12/2014
Part syndicale SIARCE Transport épuration	120	0,9186	110,23	0,9554	114,65	4,01%	18/12/2014
Sous Total 'collecte et traitement'		2,0957	251,48	2,6325	315,90	25,61%	
ORGANISMES PUBLICS							
Lutte contre la pollution	120	0,3800	45,60	0,3800	45,60	0,00%	
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	0,0085	1,02	0,0085	1,02	0,00%	12/12/2013
Sous Total 'organisme public'		0,7035	84,42 ^F	0,7035	84,42	0,00%	
Montant HT		4,2806	564,95	4,8422	632,09	11,88%	
Montant TVA à 5,5 %		0,1032	15,20	0,1046	15,35	0,99%	
Montant TVA à 10 %		0,2404	28,85	0,2941	35,29		
Montant TTC		4,6242	609,01	5,2409	682,74	12,11%	

Tarifs 2014 : calculés avec les indices connus au 1er janvier 2014
 Tarifs 2015 : en vigueur au 1er janvier 2015 calculés selon les échéances contractuelles

ANNEXE 4 : BILAN D'ACTIVITES RESEAUX

Réparation de fuite				
FUITES SUR CANALISATION				
Date	N°	Rue	Complément adresse	Commune
13/01/14	2	RUE DES BOUVREUILS		MENNECY
30/01/14	9	CHEMIN DE L ORMETEAU	FACE AU 22	MENNECY
26/07/14	9	RUE DES SAULES		MENNECY
19/08/14	5	RUE DES COLS VERTS LEVITT		MENNECY
25/08/14	5	RUE DES PRUNELLES		MENNECY
27/08/14	29	RUE DES HETRES	S SOL	MENNECY
29/08/14	61	AVENUE DE MANNASSE		MENNECY
01/09/14	10	RUE DES MESANGES		MENNECY
02/09/14	31	RUE DES HETRES		MENNECY
06/10/14	32	RUE DE L ORMETEAU		MENNECY
07/10/14	14/ 16	RUE DES BOUVREUILS LEVITT		MENNECY
21/10/14	10	AVENUE DARBLAY	FACE AU COIFFEUR COTE PARKING	MENNECY
21/11/14	10	RUE DES ERABLES		MENNECY

Réparation de fuite				
FUITES SUR BRANCHEMENT				
Date	N°	Rue	Complément adresse	Commune
04/02/14	4	RUE DES ALOUETTES		MENNECY
06/02/14	14	RUE DU PETIT MENNECY		MENNECY
06/02/14	36	RUE DES LYS		MENNECY
11/02/14	26	RUE RAYMOND DE MAREUIL		MENNECY
06/03/14	23	RUE DES SEMAILLES		MENNECY
18/03/14	15	RUE DES ACACIAS		MENNECY
21/03/14	10	IMPASSE DES BLES	BAT 610 B	MENNECY
09/05/14	10	RUE DES MESANGES		MENNECY
13/05/14	17	PLACE CHARDONNERETS	DES	MENNECY
26/06/14	10	RUE DES MESANGES		MENNECY
16/07/14	23	RUE RAYMOND DE MAREUIL		MENNECY
04/08/14	12	RUE DES HORTENSIAS		MENNECY
04/08/14	18	CHEMIN AUX CHEVRES		MENNECY
05/08/14	19	RUE DES VERDIERS		MENNECY
28/08/14	2	CLOS RENAULT		MENNECY
03/09/14	13	RUE FRANCISQUE SARCEY		MENNECY
10/09/14	.	AVENUE DU BUISSON HOUDART	BAT 605 G	MENNECY
29/09/14	81	RUE CANOVILLE		MENNECY
15/12/14	24	RUE RAYMOND DE MAREUIL		MENNECY
22/12/14	30	RUE FRANCOIS MANSART		MENNECY

Renouvellement de branchements					
Date	N°	Rue	Complément adresse	Commune	Nature du renouvellement
23/12/13	9	RUE DE L ORMETEAU		MENNECY	Sur fuite
04/02/14	4	RUE DES ALOUETTES		MENNECY	Sur fuite
07/03/14	23	RUE DES SEMAILLES		MENNECY	Sur fuite
18/03/14	15	RUE DES ACACIAS		MENNECY	Sur fuite
09/05/14	10	RUE DES MESANGES		MENNECY	Sur fuite
13/05/14	17	PLACE DES CHARDONNERETS		MENNECY	Sur fuite
28/08/14	2	CLOS RENAULT		MENNECY	Sur fuite
02/09/14	13	RUE FRANCISQUE SARCEY		MENNECY	Sur fuite
29/09/14	81	RUE CANOVILLE		MENNECY	Sur fuite

Branchements neufs isolés					
Date	N°	Rue	Complément adresse	Commune	Nombre de branchements
13/01/14	24	CHEMIN DE L ORMETEAU		MENNECY	1
07/01/14	4	RUE DE L ABREUVOIR		MENNECY	1
24/03/14	7	RUE DU GENERAL PIERRE		MENNECY	1
28/04/14	5	RUE CHAMPOREUX LEVITT		MENNECY	1
10/06/14	8	RUE DU FOUR A CHAUX		MENNECY	1
05/05/14	4	PL DE LA CROIX CHAMPETRE		MENNECY	1
14/05/14	5	RUE DU PARC		MENNECY	1
23/05/14	6	RUE DU PETIT MENNECY		MENNECY	1
28/07/14	.	RUE DE L ABREUVOIR		MENNECY	1
05/02/14	68	RUE DU PETIT MENNECY		MENNECY	1
09/07/14	.	RUE LOUISE DE VILMORIN		MENNECY	1
30/01/14	22/28	AVENUE DARBLAY		MENNECY	1

Branchements neufs isolés					
Date	N°	Rue	Complément adresse	Commune	Nombre de branchements
31/01/14	26/30	AVENUE DARBLAY		MENNECY	1
29/01/14	20/24	AVENUE DARBLAY		MENNECY	1
13/01/14	1	RUE DE L ABREUVOIR		MENNECY	1
24/07/14	5T	RUE DE L ARCADE		MENNECY	1
11/08/14	14	RUE DE LA REPUBLIQUE		MENNECY	1
11/08/14	79B	RUE CANOVILLE		MENNECY	1
24/09/14	8	RUE VICTOR GRIGNARD		MENNECY	1
13/10/14	..12	RUE LOUISE DE VILMORIN		MENNECY	1
07/11/14	...7	RUE DE MILLY		MENNECY	1
29/10/14	..10	RUE PAUL CEZANNE		MENNECY	1

