

**SERVICE  
DE L'EAU  
POTABLE**



**SOCIÉTÉ DES EAUX  
DE L'ESSONNE**

**RAPPORT ANNUEL  
DU DÉLÉGATAIRE**

( CONFORME AU DÉCRET 2005-236 DU 14 MARS 2005 )

**2011**

**MENNECY**







# SOMMAIRE

<b>SYNTHESE DE L'ANNEE .....</b>	<b>5</b>
L'essentiel de l'année .....	7
Les chiffres clés .....	9
Les indicateurs de performance .....	11
Indicateurs du décret du 2 mai 2007 .....	11
Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	12
Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
La tarification du service .....	15
Modalités de tarification .....	15
La facture type 120 m3.....	16
Les évolutions réglementaires .....	17
<b>L'ACTIVITE DU SERVICE EN 2011 .....</b>	<b>19</b>
Le contrat .....	21
Votre délégataire .....	23
La Société des Eaux de l'Essonne, filiale de Lyonnaise des Eaux.....	23
Une organisation proche de ses clients.....	25
Une mission de service public 365 jours par an et 24 h sur 24 .....	26
Une expérience reconnue de la gestion des crises .....	27
Les biens du service .....	29
L'inventaire du patrimoine.....	29
Les variations du patrimoine.....	31
Notre analyse du patrimoine.....	33
Le bilan hydraulique .....	35
Fonctionnement hydraulique du réseau.....	35
Le décret 2012-97 du 27 janvier 2012 .....	35
Nature des volumes transitant .....	36
Les volumes mis en distribution .....	37
Les volumes consommés autorisés .....	38
Les pertes en eau du réseau.....	38
Le rendement du réseau .....	39
Conclusion sur le bilan hydraulique et son évolution .....	39
Le bilan d'exploitation.....	41
Preliminaire .....	41
Le nettoyage des réservoirs.....	41
Les interventions sur les installations.....	41
Les interventions sur le réseau de distribution .....	42
Les interventions en astreinte .....	42
La recherche des fuites .....	42
Le bilan des travaux .....	43
La qualité de l'eau.....	45
Le contrôle de la qualité de l'eau .....	45
Le plan vigipirate .....	46

La ressource.....	46
La production .....	48
La distribution .....	48
Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007 .....	49
Conclusion sur la qualité de l'eau .....	49
<b>Le bilan clientèle.....</b>	<b>51</b>
Le nombre d'abonnements .....	51
Les volumes facturés .....	51
L'activité de gestion clients.....	52
L'encaissement et le recouvrement.....	52
Le fonds de solidarité.....	53
Les dégrèvements pour fuite .....	53
Les contacts clients .....	54
La relation clients.....	55
Résultats de l'observatoire de la satisfaction client .....	55
<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>61</b>
Lexique.....	63
Indicateurs de performance.....	66
<b>ANNEXES .....</b>	<b>71</b>
Annexe 1 : Principales évolutions réglementaires de l'année 2011.....	73
Services publics .....	74
Eau potable .....	74
Délégations de services publics .....	75
Marchés publics .....	76
Environnement .....	77
Sécurité .....	77
Annexe 2 : Qualité de l'eau produite en 2011 .....	79
Annexe 3 : La facture d'eau .....	81
Annexe 4 : Bilan d'activités réseaux .....	87
Annexe 5 : Bilan d'activités usines .....	91
Annexe 6 : Propositions de travaux de mise en sécurité.....	93



# SYNTHESE DE L'ANNEE

**L'ESSENTIEL DE L'ANNEE**

**LES CHIFFRES CLES**

**LES INDICATEURS DE PERFORMANCE**

**LA TARIFICATION DU SERVICE**

**LES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES**

**BILAN ET PERSPECTIVES DE VOTRE CONTRAT**



# L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

## • Création de l'Entreprise Régionale Sud Ile de France

Les activités de Lyonnaise des Eaux dans le Sud de l'Ile de France se réorganisent. La Société des Eaux de l'Essonne intègre désormais l'entreprise régionale Sud Ile de France. Cette entité, forte de 650 personnes gère l'ensemble des activités du groupe dans les départements de l'Essonne, des Yvelines, de Seine-et-Marne et du Val de Marne. L'organisation de l'Entreprise Régionale s'appuie sur des agences métiers en complément et support des Agences territoriales comme la SEE.

La création des agences métiers Distribution et Patrimoine permettra à la SEE de disposer de l'expertise de techniciens et d'ingénieurs expérimentés pour répondre aux besoins de ses clients collectivités.

## • Zoom sur la qualité de l'eau

Pour la troisième année consécutive, le taux de conformité bactériologique a atteint 100% sur l'ensemble du réseau interconnecté de Lyonnaise des Eaux. Ce résultat est sans équivalent parmi les grands opérateurs d'Ile-de-France.

A titre d'illustration, le taux de conformité bactériologique en France pour les réseaux de plus de 50 000 habitants était de 99,8% en 2009. Il était en 2010 de 99,94% pour le Syndicat des Eaux d'Ile de France et de 99,3% pour Eau de Paris.



Ce résultat est la conséquence d'une gestion rigoureuse de l'ensemble des activités, depuis la prise d'eau dans la ressource jusqu'au robinet du consommateur : certification des usines de production selon la norme alimentaire ISO 22000, campagnes d'analyse de chlore résiduel sur le réseau, modélisation hydraulique et d'évolution de la qualité de l'eau, procédures strictes lors des interventions et travaux sur le réseau : désinfection rigoureuse des pièces lors des chantiers, purges de réseau...

## • Sécheresse en Ile-de-France



En juillet 2011, en plein cœur de la sécheresse, Lyonnaise des Eaux met en place un dispositif de communication spécial internet destiné à informer les habitants sur les éventuelles mesures de restriction de consommation d'eau dans le Sud de l'Ile-de-France : Suis-je concerné ? Quels conseils pour consommer autrement ?



- **Intervention majeure sur le réseau de transport**

La Société des Eaux de l'Essonne, en partenariat avec la Lyonnaise des Eaux, a réalisé cet été le renouvellement d'une vanne stratégique de la canalisation de transport rive gauche du réseau interconnecté sur la commune de Bondoufle. L'opération, qui s'est déroulé du 8 août au 12 août, a mobilisé 30 personnes pour réaliser l'isolement du tronçon, la vidange de la canalisation et le remplacement de la vanne ainsi que la surveillance continue du réseau pour anticiper tout dysfonctionnement.

- **Priorité à la recherche de fuites**

L'Entreprise Régionale Sud Ile de France s'est dotée en 2011 d'un service de recherches de fuites. Ces agents visitent au quotidien les réseaux de distribution et de transport à la recherche du moindre bruit de fuites : écoute par prélocalisation mobile, puis corrélation des fuites afin de localiser très précisément l'emplacement de la fouille à réaliser.

Le service s'est également doté en 2011 d'une technique de gaz traceur, permettant d'investiguer les réseaux de gros diamètres.

La totalité du réseau communal a fait l'objet d'une campagne de recherche de fuites en 2011. Ce sont ainsi près de 7 km de réseau qui ont été investigués et 22 fuites réparées sur canalisations.



- **Classes d'eau et sensibilisation à Mennecey**



La SEE a poursuivi en 2011 ses opérations de sensibilisation au respect de la ressource en eau auprès des scolaires et des particuliers dans le cadre des manifestations réalisées par la ville et le SIARCE.

Au-delà d'un appui technique et d'animation, la SEE apporte également un soutien administratif pour permettre aux établissements scolaires de mener à bien leur projet pédagogique comme c'est le cas avec l'école élémentaire La Sablière.

- **Lancement du contrat pour la Santé de l'Eau**

La plateforme collaborative Idées Neuves sur l'Eau et les forums d'experts mis en œuvre en 2010 ont ouvert une large réflexion sur le futur de l'eau dans notre pays : état des ressources en eau, information des usagers, volet social de l'eau, vie de la cité, santé de l'environnement et santé humaine.

Fruit de ce travail de réflexion, Lyonnaise des Eaux a lancé en 2011 le Contrat pour la Santé de l'Eau, un nouveau modèle pour la gestion de l'eau : mieux gouverner l'eau pour mieux la protéger, innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité, promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau.







## LES CHIFFRES CLES

**3 984 clients** desservis en eau, au 31 décembre 2011, dans le cadre du contrat de délégation de service public.

**625 161 m<sup>3</sup> facturés** en 2011.

**81,3 % : Rendement** du réseau de distribution.

**69 175 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 de l'eau** produite et distribuée en 2011.

**2,74 € : 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 présentés ci-dessous, 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**.

Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté dans le glossaire.

## 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 ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :

(1) : producteur de l'information = Collectivité

(2) : producteur de l'information = Agence régionale de santé (ARS).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007						
Thème	Indicateur	Code indicateur	2009	2010	2011	Unité
Caractéristiques techniques	Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	D101.0	13 448	13 466	13 580	Nombre
	Nombre d'abonnements		3 945	3 960	3 984	Nombre
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)		67 642	67 647	69 175	ml
Tarification	Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	D102.0	2,51	2,62	2,74	€ TTC/m <sup>3</sup>
Indicateurs de performance	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	P101.1	100	100	100	%

Indicateurs du décret du 2 mai 2007						
Thème	Indicateur	Code indicateur	2009	2010	2011	Unité
	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)	P102.1	100	100	100	%
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	P103.2	60	60	70	Valeur de 0 à 100
	Rendement du réseau de distribution	P104.3	90,0	88,5	81,3	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	P105.3	3,09	3,43	6,00	m3/km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	P106.3	3,02	3,36	5,80	m3/km/j
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	P107.2	0,35	0,29	0,31	%
	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	P108.3	50	50	60	%

## 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'avis 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 l'examen de la CCSPL						
Thème	Indicateur	Code indicateur	2009	2010	2011	Unité
Indicateurs de performance	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	P151.1	2,00	0,89	1,77	Nombre / 1000 abonnés
	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	P151.0	8	8	8	Jours
	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	P152.1	100,00	100,00	100,00	%
	Taux de réclamations	P155.1	7,90	19,20	6,78	Nombre / 1000 abonnés

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à l'examen de la CCSPL						
Thème	Indicateur	Code indicateur	2009	2010	2011	Unité
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues		Oui	Oui	Oui	Oui / Non
	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	P154.0	0,15	0,15	0,12	%
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues		4	1	1	Nombre
	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)	P109	147	38	38	€

(\*) Conformément aux recommandations de la FP2E, nous avons modifié le mode de calcul du taux de réclamation et la valeur pour l'année 2011 n'intègre plus les rubriques suivantes : « contestation de consommation estimée », « contestation redevable facture », « contestation de relance », « erreur d'enregistrement ».

## 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 du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à l'examen de la CCSPL			
Thème	Indicateur	2011	Unité
Indicateurs FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non
	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non
	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui 27/04/2004	Oui / Non
	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	NON	Oui / Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non



# LA TARIFICATION DU SERVICE

## MODALITES DE TARIFICATION

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.

### Frais d'accès au service, modalités de tarification et de facturation

- Le contrat d'abonnement, envoyé au client lors de la première facturation, se présente sous la forme d'une facture-contrat qui donne lieu au versement d'un montant correspondant aux frais d'accès au service (définis par le Cahier des Charges).
- Le système tarifaire du service comprend généralement une part fixe payable d'avance, dont le montant varie selon le diamètre du compteur, et une part variable proportionnelle au mètre cube correspondant au volume d'eau consommé.
- La périodicité des facturations est soit trimestrielle, soit semestrielle, mais les clients dont la consommation est importante peuvent faire l'objet d'une facturation plus fréquente.



### Délibérations de l'autorité organisatrice du service fixant les tarifs de l'eau et des autres prestations facturées aux clients

- L'eau est un service public local, dont la responsabilité incombe à la collectivité locale. C'est elle qui fixe le prix de l'eau dans la commune ainsi que la structure de tarification.



## LA FACTURE TYPE 120 M3

La facture est émise par Lyonnaise des Eaux, à qui la collectivité locale (commune ou regroupement de communes) a délégué le service. Elle est obligatoirement composée de trois parties :

- La partie « distribution de l'eau » ;
- La partie « collecte et traitement des eaux usées » ;
- La partie « organismes publics » (qui correspond à des taxes et aux redevances versées à l'Agence de l'Eau ou aux Voies Navigables au titre de la lutte contre la pollution).

En tant que délégataire de l'eau potable, Lyonnaise des Eaux collecte l'ensemble des parts et les reverse ensuite à chaque acteur (assainissement collecte, assainissement transport, épuration, AESN, VNF, État...).

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



# LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

SEE, en tant que délégataire, vous assure une veille juridique régulière afin de vous informer des évolutions réglementaires.

Au cours de l'année 2011, les principales évolutions de la réglementation ont concerné :

- Prévention des dommages aux réseaux : nouvelles règles de sécurité et instauration d'un guichet unique accompagné de deux redevances pour le financer ainsi que d'une réforme de la procédure de déclaration des travaux.
- Dispense de procédure pour les achats inférieurs à 15 000 € H.T. : Décret n°2011-1000 du 25 août 2011.
- Obligation et modalités de transmission du fichier des abonnés en fin de contrat : Décret n°2011-1907 du 20 décembre 2011.
- Décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 ayant pour objet la réalisation d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et la mise au point d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau dans les réseaux 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.





# L'ACTIVITE DU SERVICE EN 2011

**LE CONTRAT**

**VOTRE DELEGATAIRE**

**LES BIENS DU SERVICE**

**LE BILAN HYDRAULIQUE**

**LE BILAN D'EXPLOITATION**

**LA QUALITE DE L'EAU**

**LE BILAN CLIENTELE**



# LE CONTRAT

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

<b>Le contrat et ses avenants</b>			
<b>Désignation</b>	<b>Visa préfecture</b>	<b>Durée</b>	<b>Objet</b>
Cahier des charges	11/10/1991	20 ans	Affermage Service d'eau potable
Avenant n°1	17/07/1997		Règlement du service Facture contrat Trimestrialisation Garantie anti-fuite CGR
Avenant n°2	31/12/2002		Remplacement des branchements plomb Bordereau des prix
Avenant n°3	11/08/2006		Intégration d'un analyseur de chlore
Avenant n°4	20/07/2011	+ 1 an	Prolongation d'un an du contrat





# VOTRE DELEGATAIRE

## LA SOCIETE DES EAUX DE L'ESSONNE, FILIALE DE LYONNAISE DES EAUX

Les moyens dont disposent Lyonnaise des Eaux et ses filiales, dont la Société des Eaux de l'Essonne (SEE), lui permettent d'assurer un service de proximité performant 24h sur 24 et 365 jours par an, et qui répond aux besoins de ses clients.

### *PARTENAIRE DES COLLECTIVITES LOCALES*

Lyonnaise des Eaux et ses filiales sont partenaires des collectivités. Elles mettent à leur disposition tout leur savoir-faire pour produire et distribuer une eau d'excellente qualité jusqu'aux robinets des consommateurs, entretenir les réseaux mais également prévenir tout risque de pollution du cadre de vie en optimisant la gestion des ouvrages de collecte et de dépollution des eaux usées et pluviales. Elles se chargent également de la gestion clientèle et de la sensibilisation des publics au cycle de l'eau et à la préservation de la ressource.



Elles desservent 19 % de la population française en eau, soit plus de 12 millions de personnes. Elles collectent et dépolluent les eaux usées de 18 % de la population française, soit environ 9 millions de personnes.

### *LE MANAGEMENT DE LA QUALITE AU SERVICE DE L'AMELIORATION CONTINUE*

Dès 1996, Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne se sont engagées dans une démarche de management de la qualité visant à améliorer en permanence leur organisation. **Certifiée ISO 9001 version 2000**, elles ont mis en place une organisation visant à satisfaire les clients dans une logique d'amélioration continue.

Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne s'inscrivent dans une démarche de développement durable, celles d'entreprises responsables qui ont vocation à protéger l'environnement. C'est pourquoi elles ont entrepris, avec les collectivités qui s'y sont associées, une démarche de management de l'environnement selon **le référentiel ISO**

**14001 version 1996.** Ainsi, elles comptent aujourd'hui plus de 30 sites certifiés ISO 14001 dans le sud de l'Ile de France.

### **NOTRE POLITIQUE EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE**

La délégation du service de l'eau et de l'assainissement confère à la Société des Eaux de l'Essonne des responsabilités économiques, sociétales et environnementales. Les exercer pleinement aux côtés des collectivités, c'est s'engager à assurer un service qui réponde aux besoins des habitants qu'elle dessert aujourd'hui sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.

Lyonnaise des Eaux et la Société des Eaux de l'Essonne participent au développement durable des collectivités en mettant en place des actions de communication de proximité visant à faire de ses clients d'aujourd'hui de véritables écocitoyens de demain.

Différentes manifestations sont ainsi organisées tout au long de l'année par le service communication de la Société des Eaux de l'Essonne dans les communes, auprès de différents publics, pour les sensibiliser aux bons usages de l'eau, à la maîtrise de la consommation, à la préservation de l'environnement ou encore aux métiers de l'eau.

### **LES NOUVELLES TECHNOLOGIES AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT DURABLE**

**Acteur du développement durable, la Société des Eaux de l'Essonne propose aux collectivités locales de nouveaux services dédiés à l'environnement :**

- réduction de l'empreinte environnementale des services de l'eau et de l'environnement sur les territoires,
- service de gestion quantitative des ressources pour lutter contre les impacts du changement climatique,
- service d'amélioration de la qualité des eaux de rivière, de lac et des eaux de baignade.



Lyonnaise des Eaux et ses filiales proposent également une nouvelle gamme de services à l'habitat et à la personne pour la maîtrise des consommations d'eau.

### **L'INNOVATION, POUR UN SERVICE TOUJOURS PLUS PERFORMANT**

Lyonnaise des Eaux et ses filiales proposent des solutions nouvelles pour restaurer l'état écologique de l'eau et permettre à tous de protéger et économiser l'eau. Elles mettent en œuvre des actions concrètes pour répondre aux enjeux locaux de ses clients. Nourries en permanence de l'écoute des besoins des collectivités et des avancées en matière d'innovation, ces actions sont destinées à répondre efficacement aux défis de protection de la ressource en eau.

Les efforts de recherche, menés en étroite liaison avec Suez Environnement visent aussi à améliorer les offres, la qualité de service, la productivité et à garantir aux collectivités locales un service au juste prix. Ils atteignent environ 60 millions d'euros chaque année.

### LA PREUVE EN ACTIONS : ECONOMISER L'EAU GRACE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

- Pour les collectivités, le **développement de réseaux d'eau intelligents** permet d'optimiser les flux, d'éviter les fuites, et de mieux connaître l'état du patrimoine réseaux pour optimiser les investissements sur le long terme.
- **La télérelève des compteurs d'eau** permet de détecter rapidement les fuites ou les consommations anormales et assure ainsi un meilleur suivi des consommations grâce à des nouveaux téléservices mis à disposition de nos clients consommateurs (alerte fuite par mail ou par sms...)



## UNE ORGANISATION PROCHE DE SES CLIENTS

**Lyonnaise des Eaux Sud Ile-de-France et ses filiales**, qui comptent 680 agents, mettent à disposition de ses clients tous les moyens nécessaires pour 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.

L'organisation de l'entreprise repose sur :

- **5 agences de proximité**, basées à Brie-Comte-Robert, Bures-sur-Yvette, Corbeil-Essonnes (au travers de la Société des Eaux de l'Essonne), Montgeron et Villemoisson-sur-Orge, qui apportent aux clients, 365 jours par an et 24 heures sur 24, un service réactif et de qualité, conformément aux contrats qui lui sont confiés.
- Des **agences métiers** (production, distribution, collecte, épuration, milieu naturel), qui apportent chaque jour aux agences de proximité leurs compétences techniques et garantissent la bonne exécution de toutes les interventions techniques réalisées.
- Des **agences clientèles** qui gèrent toutes les demandes émanant des clients et leur apportent tous les éléments pour améliorer leur compréhension du service rendu.
- Des **agences supports** qui mettent tout en œuvre pour fournir aux agences territoriales et agences métiers tous les moyens nécessaires pour la bonne réalisation de leur mission (ressources humaines, administration et finances, communication).
- **L'agence support aux interventions** qui organise la logistique globale de toutes les interventions et assure leur traçabilité : planification des équipes, des véhicules spécialisés, des moyens spécifiques pour les grands chantiers, gestion des stocks de canalisations et de pièces et des flux entre les magasins principaux et les magasins des agences territoriales.

Enfin, **Lyonnaise des Eaux Sud Ile-de-France et la Société des Eaux de l'Essonne** sont en mesure de s'appuyer sur les moyens et les compétences d'autres structures

voisines de Lyonnaise des Eaux en Ile-de-France, qui mobilisent plus de 1200 autres professionnels des services de l'eau et de l'assainissement.

*En annexe, retrouvez la carte des différentes implantations de Lyonnaise des Eaux Sud Ile-de-France ainsi qu'un descriptif des moyens dont disposent les agences pour la bonne exécution des contrats.*

## UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC 365 JOURS PAR AN ET 24 H SUR 24

Fidèle à sa mission de service public, la Société des Eaux de l'Essonne assure en permanence une astreinte dans l'ensemble de ses domaines d'activités, grâce à :

- **Un Centre de Télécontrôle** : les clients bénéficient d'un numéro de téléphone unique à contacter 24h/24 et 365 jours par an en cas d'urgence (défaillance des équipements, casse, pollution...)
- **Des équipes d'astreinte mobilisables jour et nuit**, regroupant des agents réseaux, usines et travaux, pour intervenir sur une urgence. 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. Chaque semaine, plus de 50 agents sont mobilisables dans le Sud Ile-de-France, toutes compétences confondues, en heures non ouvrées, pour faire face à toute éventualité qui mettrait en péril la continuité du service ou la sécurité des biens et des personnes.



Le cœur de l'activité d'exploitation des réseaux consiste en des interventions d'urgence, jour comme nuit, semaine comme week-end, permettant de limiter les écoulements générés par les casses d'ouvrages et de limiter ainsi les dégradations de structure de chaussée et voirie :

- **réparation de fuites sur canalisations** par la pose de manchons de réparations, électrosoudure sur du polyéthylène ou renouvellement de tronçon, le cas échéant,
- **réparation de fuites sur branchements**, essentiellement en plomb ou Polyéthylène Basse Densité (dit polyéthylène noir) pour lesquels nous privilégions le renouvellement total du branchement fuyard,
- **réparations des accessoires hydrauliques** (vannes de séparation, décharges, ventouses...) indispensables à la bonne gestion du flux de l'eau au sein du réseau (arrêt d'eau, purges de canalisations...)

Ces interventions réalisées au plus vite, nécessitent une organisation rigoureuse entre les différentes équipes de terrain (diagnostic, mise en sécurité du terrain, réalisation de fouille, réparation de la fuite, remblaiement de la fouille).

Différents outils nous permettent d'optimiser ce type d'interventions :

- des Assistants Mobiles d'Interventions : outil nomades permettant aux agents de terrain de recevoir en temps réel la localisation d'une intervention d'urgence qui vient de nous être signalée, avec l'ensemble des informations nécessaires à sa bonne exécution.
- des camions aspirateurs, permettant de réaliser en une vingtaine de minutes une fouille, et de limiter ainsi les désagréments occasionnés par des travaux bruyants et longs.
- un Système d'Information Géographique permettant de tracer en temps réel les informations recensées sur le terrain : positionnement de chaque ouvrage du réseau (canalisations, ouvrages hydrauliques, PI...), localisation précise de chacune des fuites, connaissance de l'état des ouvrages, ceci afin de préparer ainsi au mieux les opérations d'entretien de réseau.



## UNE EXPERIENCE RECONNUE DE LA GESTION DES CRISES

En cas d'incident majeur, une cellule de crise régionale est mobilisée à l'initiative du Directeur Régional. Elle est structurée autour d'un coordonnateur qui gère la cellule, composée de responsables techniques et de communication.

Cette cellule de crise a pour mission de mobiliser les moyens nécessaires, d'animer la coordination avec les services d'urgence et les administrations et de gérer la communication externe (auprès des clients et des médias) en concertation avec la collectivité. Elle s'appuie sur des procédures rigoureuses, des moyens de communication spécialisés (système d'alerte téléphonique des clients) et fait l'objet de formations spécifiques du personnel.







# LES BIENS DU SERVICE

## 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 distribution, 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 ci-après.

### LES CHATEAUX D'EAU ET LES RESERVOIRS

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

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

### LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par gamme de diamètre 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 :

Répartition des longueurs de conduite par diamètre et matériau en ml						
Diamètre	Acier	Fonte	PE	PVC	Autre	Total
40		144	186	4		334
50			418			418
60		1 043		40		1 083
63			13 049	543		13 592
70		1 338				1 338
80		797				797
90			5 477			5 477
100	104	12 514				12 617



Répartition des longueurs de conduite par diamètre et matériau en ml						
Diamètre	Acier	Fonte	PE	PVC	Autre	Total
125		2 314	2 349	2 149		6 812
150	43	12 200				12 243
160			607	301		908
180					59	59
200		6 742		4		6 746
225			3	721		724
250		2 559				2 559
300		3 274				3 274
Autre		7			185	193
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>42 933</b>	<b>22 089</b>	<b>3 761</b>	<b>245</b>	<b>69 175</b>

### LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau		
Commune	Type d'accessoires	Nombre
Mennecey	Détendeurs / Stabilisateurs	0
Mennecey	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	170
Mennecey	Vannes	540
Mennecey	Vidanges, purges, ventouses	583

### LES BRANCHEMENTS

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

Répartition des branchements par nature				
Commune	Nb branchements en plomb	Nb branchements (hors plomb)	Nombre total de branchements	% de branchements en plomb restant
Mennecey	23	4 066	4 089	7,19

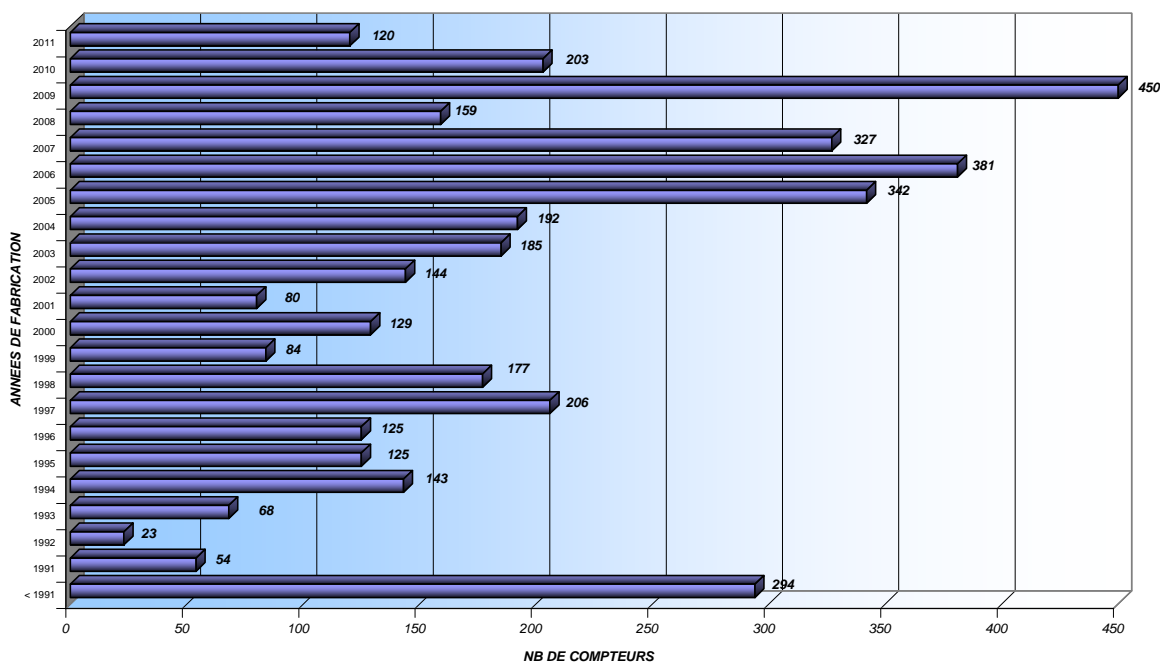
### LES COMPTEURS

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

### Répartition du parc compteurs par diamètre

Diamètre	12 et 15 mm	20-30 mm	40-60 mm	80-100 mm	>100 mm	Total
Nombre	3 505	457	39	9	1	4 011

PYRAMIDE DES AGES DE MENNECY



## LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

### LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation de réseau réalisé sur l'année :

Renouvellement de canalisation						
Date	N°	Rue	Commune	Diamètre	Matériau	Linéaire (ml)
01/12/2012		Rue de Chartries	MENNECY	Pe63	Pe	92

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation de branchements réalisé sur l'année :

Renouvellement des branchements	
Désignation	Nombre
Branchements publics en plomb renouvelés	37
Sur fuite	0

<b>Renouvellement des branchements</b>	
<b>Désignation</b>	<b>Nombre</b>
Sur renouvellement de canalisation	0
Sur chantier spécifique	37
Sur chantier spécifique – MOA collectivité	0
Autres branchements renouvelés	4
Sur fuite	4
Sur renouvellement de canalisation	0
MOA collectivité	0

### **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Les travaux neufs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

<b>Extension de canalisation</b>							
<b>Date</b>	<b>N°</b>	<b>Rue</b>	<b>Commune</b>	<b>Diamètre</b>	<b>Matériau</b>	<b>Linéaire (ml)</b>	<b>Nombre de branchements</b>
26/05/2011		Rue Philippe Séguin	MENNECY	63	Pehd	70	8

<b>Travaux neufs effectués sur les branchements</b>	
<b>Désignation</b>	<b>Nombre</b>
Création de branchements isolés	20
Création de branchements groupés	8

### **LES COMPTEURS REMPLACES**

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 compteurs.

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 tableau ci-dessous récapitule les changements de compteurs tous motifs confondus :

<b>Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)</b>	
<b>Diamètre</b>	<b>Remplacés</b>
12 et 15 mm	60
20-40 mm	69
> 50 mm	0
Total	129

## NOTRE ANALYSE DU PATRIMOINE

<b>Type d'installation</b>	<b>Commentaires</b>
Intercommunication	En 2011, la SEE a réalisé un audit des installations au titre de la sécurité au travail. Le rapport d'audit et les préconisations de travaux de mise en conformité figurent en annexe.
Réservoir	
Réseaux	Un planning de visites pluriannuelles est défini par la SEE. En 2011, le contrôle des accessoires de réseau a été réalisé sur le quartier du village Levitt.
Accessoires	La SEE a remis une enveloppe budgétaire à la commune pour réaliser la mise en place d'une borne de puisage sur la commune.
Branchements	Le réseau du quartier des Levitt compte une densité importante de branchements en polyéthylène noir. Ce matériau est peu flexible et sensible aux phénomènes de mouvements de terrain, ce qui augmente substantiellement le risque de fuite. La commune devra donc engager un programme de renouvellement de ces branchements.

## Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (P103.2)

Commune / Communauté d'Agglomération / Syndicat

**MENNECY**

Indice **70**

### A – Plan du réseau (0, 10 ou 20 points)

Mise à jour du plan au moins annuelle

20

### B – Informations sur les éléments constitutifs du réseau (40 points supplémentaires au maximum)

Informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)	OUI	10
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	NON	0
Localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouse, ...) et des servitudes	OUI	10
Localisation des branchements sur le base du plan cadastral	OUI	10

### C – Informations sur les interventions sur le réseau (40 points supplémentaires au maximum)

Localisation et identification des interventions (Réparations, purges, travaux de renouvellement). (0 pour une réalisation partielle)	OUI	10
Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements. (0 pour une réalisation partielle)	OUI	10
Existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations. On entend par plan pluriannuel de renouvellement un programme détaillé de travaux assorti d'un estimatif chiffré portant au moins sur 3 ans	NON	0
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.	NON	0



# LE BILAN HYDRAULIQUE

## FONCTIONNEMENT HYDRAULIQUE DU RESEAU

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

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

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

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

## LE DECRET 2012-97 DU 27 JANVIER 2012

Le décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 a pour objet la réalisation d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et la mise au point d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau dans les réseaux de distribution.

Ce décret décline un des engagements du Grenelle de l'environnement : la maîtrise des pertes en eau dans les réseaux de distribution d'eau potable.

Dans ce but, trois objectifs ont été définis :

- réaliser un descriptif détaillé des réseaux d'eau potable d'ici fin 2013, comprenant notamment un plan et un inventaire avec les linéaires, dates ou périodes de pose, classe de précision, et diamètres et matériaux lorsqu'ils sont disponibles,
- réaliser un descriptif similaire des réseaux d'eaux usées pour fin 2013,
- limiter les pertes en eau potable sur le réseau de distribution, afin d'obtenir chaque année à partir de 2013 un rendement supérieur à un seuil fixé dans le décret.

L'ensemble des collectivités doit atteindre un objectif compris entre 65% et 85% de rendement selon sa typologie.

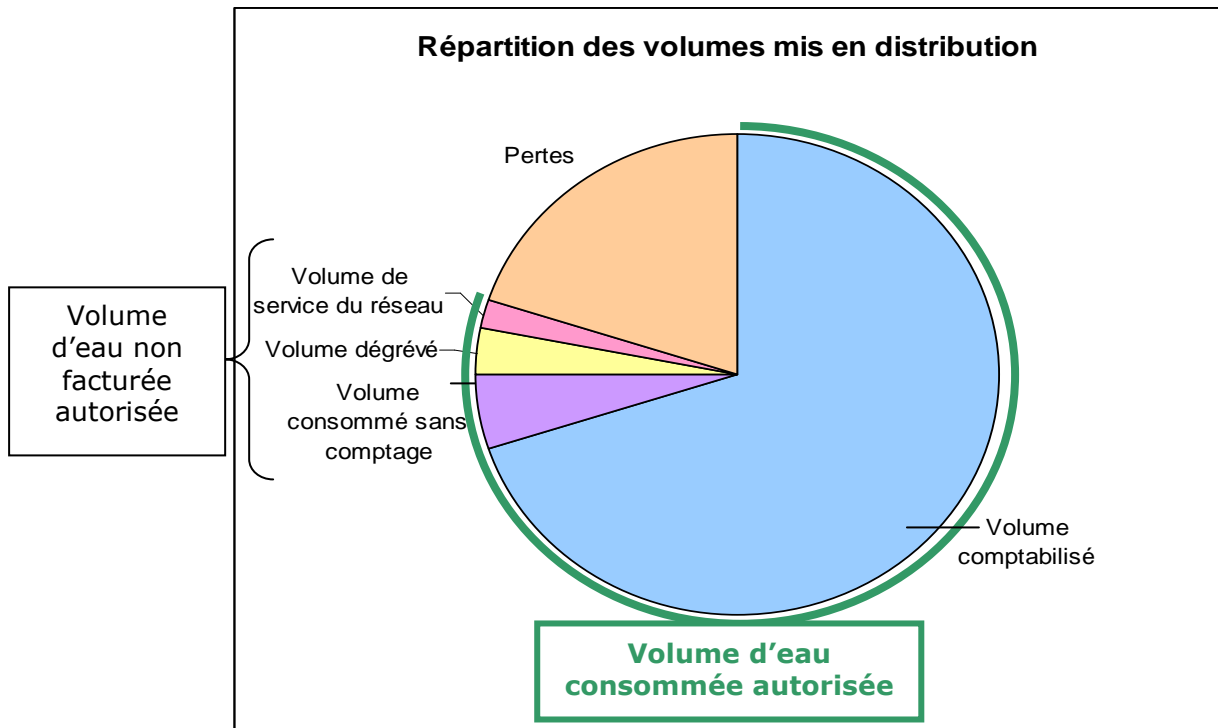
La formule de calcul du rendement seuil est principalement basé sur le degré d'urbanisation de la collectivité : plus la commune est urbanisée, plus l'objectif est élevé, pour atteindre 85% pour les collectivités très denses ; a contrario, pour un réseau très rural, un rendement légèrement supérieur à 65% est demandé.

En cas de non atteinte de l'objectif de rendement fixé, ces services devront alors établir, dans un délai d'un an, un plan d'actions d'amélioration des réseaux.

Dans le cas contraire, l'Agence de l'Eau doublera la redevance prélèvement jusqu'à rétablissement de la situation.

Lyonnaise des Eaux se rapprochera de vous pour au cours de l'année pour établir le constat sur votre territoire.

## 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** (désignées ci-après par E)

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* (désignés ci-après par N)

Ce sont les volumes utilisés sans comptage par des usagers connus, avec autorisation. Ils correspondent aux volumes utilisés pour les essais incendie, les manœuvres de pompiers, l'arrosage des espaces verts et le lavage de voirie autorisé... Ces volumes sont souvent sous-estimés par manque de visibilité sur les réels prélèvements réalisés sur l'année.

- *volumes de service* (désignés ci-après par G)

Ce sont les volumes autorisés pour l'exploitation du réseau de distribution. Ils correspondent aux estimations de volumes utilisés pour le lavage des réservoirs, par les analyseurs de chlore, le lavage des filtres et les purges de réseau lors de travaux ou de maintenance sur le réseau.

- *volumes dégrevés* (désignés ci-après par F)

Ce sont les 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

Volumés d'eau potable mis en distribution (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2009	2010	2011
Total volumes produits (A)	0	0	0
Total volumes exportés (B)	0	0	0
Total volumes importés (C)	745 797	720 705	781 714
Total volumes eau potable mis en distribution (A-B+C) = (D)	745 797	720 705	781 714

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

- (A) *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.
- (B) *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.
- (C) *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.

## LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES

Les volumes consommés autorisés (désignés ci-après par H) correspondent à la somme des eaux facturées et des eaux non facturées autorisées.

Ces volumes comptabilisés sont donc identifiés et correspondent à une utilisation raisonnée et consciente de l'eau transitant dans les réseaux de distribution.

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2009	2010	2011
Volumes comptabilisés (E)	665 940	633 528	625 161
Volumes dégrevés (F)	3 646	2 537	5 093
Volumes consommés sans comptage (N)	636	636	3 836
Volumes de service du réseau (G)	1 123	1 123	1 123
Total des volumes consommés autorisés (E+F+N+G) = (H)	671 345	637 824	635 213

## LES PERTES EN EAU DU RESEAU

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).

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

Pertes en réseau (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2009	2010	2011
Total des pertes en réseau (D-H) = (J)	74 452	82 881	146 501
Total volume non compté (D-(E+F)) = (K)	76 211	84 640	151 460
Linéaire du réseau de distribution en ml = (L)	67 642	67 647	69 175
Indice linéaire de perte = (J) / (365x(L)x10 <sup>-3</sup> )	3,02	3,36	5,80

<b>Pertes en réseau (m<sup>3</sup>)</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Indice linéaire de volume non compté = (K) / (365x(L)x10 <sup>-3</sup> )	3,09	3,43	6,00

## LE RENDEMENT DU RESEAU

Le rendement de réseau est un second indicateur permettant d'évaluer les pertes du réseau, avec toutefois une lisibilité de comparaison plus délicate.

Il convient en effet de noter que si l'on étudie un réseau dont le niveau de pertes est constant d'une année sur l'autre et que la consommation baisse, le rendement va baisser alors que l'ILP reste constant.

Il est en général plus pertinent de baser l'efficacité du service sur l'ILP car celui-ci n'est pas sensible à l'évolution des volumes consommés pour un niveau de pertes constant.

<b>Rendement de réseau (%)</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Volumes consommés autorisés en m <sup>3</sup> (H)	671 345	637 824	635 213
Volumes eau potable produits en m <sup>3</sup> (A)		0	0
Volumes eau potable exportés en m <sup>3</sup> (B)	0	0	0
Volumes eau potable importés en m <sup>3</sup> (C)	745 797	720 705	781 714
Rendement de réseau = 100x(H+B)/(A+C)	90,0	88,5	81,3

## CONCLUSION SUR LE BILAN HYDRAULIQUE ET SON EVOLUTION

Les nombreuses fuites sur canalisations et branchements survenues au cours de l'année 2011, nettement supérieures à la volumétrie de 2010, ont fortement impacté le rendement de réseau de la commune de Mennecy.

Il est à souligner que les prélèvements illégaux d'eau potable (puisage illicite sur PI, ...), pour quelque motif que ce soit, représentent des vols non négligeables.

Le rendement de réseau reste toutefois supérieur à l'objectif fixé par le décret du 27 janvier 2012, et cohérent avec la typologie de la commune de Mennecy.



# LE BILAN D'EXPLOITATION

## PRELIMINAIRE

Ce chapitre récapitule les principales opérations d'exploitation préventives et curatives qui ont été effectuées aux cours de l'année 2011 sur les biens du service dont la gestion est déléguée à Lyonnaise des Eaux.

## 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	Volume en m <sup>3</sup>	Date de nettoyage
Réservoir de la Butte Montvrain	2 000	31/10/2011

## LES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

Mis à part les nettoyages de réservoirs détaillés ci-avant, les contrôles réglementaires ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). De nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectuées au cours de l'exercice sur les sites ou installations. La synthèse est la suivante :

Les autres interventions sur les installations		
Site	Type d'intervention	Nombre
Installations de production et stockage	Tâches d'exploitation et de maintenance préventive	16
Installations de production et stockage	Tâches de maintenance curative	3

## 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	2009	2010	2011	Variation N/N-1 (%)
Nombre de fuites sur canalisations	8	12	22	83,3%
Nombre de fuites sur branchements	32	14	25	78,6%
Nombre de fuites sur accessoires	1	0	2	
Nombre d'accessoires renouvelés	5	0	4	
Nombre de réparations sur compteurs	61	54	54	0,0%
Nombre de mises à niveau de bouches à clé	17	17	45	164,7%

## 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. Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte				
Désignation	2009	2010	2011	Variation N/N-1 (%)
Les interventions sur le réseau	36	25	75	200,0%
Les interventions sur les installations	2	0	2	-

## LA RECHERCHE DES FUITES

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuites au cours de l'exercice, ainsi que le nombre de fuites réparées suite à cette recherche :

La recherche des fuites				
Désignation	2009	2010	2011	Variation N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (km)	-	1,00	7,80	680,0%
Nombre de fuites sur réseau réparées	-	2	0	-100,0%
Nombre de fuites sur branchements	-	2	1	-50,0%

<b>La recherche des fuites</b>				
<b>Désignation</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Variation N/N-1 (%)</b>
réparées				
Nombre de fuites sur accessoires réparées	-	0	0	

## LE BILAN DES TRAVAUX

Le paragraphe « Variations du patrimoine » décrit les travaux neufs ainsi que les renouvellements et extensions réalisés en 2011 sur le patrimoine du service de l'eau.







# 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 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 référence de qualité : il s'agit de valeurs « guide » plus strictes sur les mêmes paramètres que les limites de qualité ou portant sur des paramètres complémentaires. Elles permettent de préciser la qualité au-delà de sa simple conformité. Un dépassement de ces seuils n'entraîne pas de non-conformité et l'eau reste conforme aux exigences pour tous les usages y compris alimentaires. Toutefois le dépassement récurrent de la valeur de référence doit conduire à trouver une solution pour éliminer le problème ainsi mis en évidence, en raison des incidences sur les installations de production, les réseaux de distribution publics ou privés ou bien encore le confort d'utilisation par les consommateurs.

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

- Le contrôle sanitaire officiel et légal exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé) : 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, ainsi que la qualité sanitaire 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 Santé Publique, reprenant le décret n°2001-1220 en date du 20 décembre 2001.
- La surveillance d'exploitation : 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 notamment :

- La possibilité de renforcer la désinfection pour atteindre, au point de mise en distribution, 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 accrue de l'ensemble du personnel.

## **LA RESSOURCE**

### **L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP**

#### ***INSTAURATION DES PERIMETRES DE PROTECTION DES USINES DE PRODUCTION D'EAU POTABLE D'EAU DU SUD PARISIEN.***

Afin de maintenir la qualité des ressources, les périmètres de protection autour des prélèvements d'eau contraignent les activités et usages polluants dans les zones proches des points de captage de l'eau brute.

La loi sur l'eau rend obligatoire la délimitation de ces zones pour l'ensemble des captages du territoire français, elle s'applique pour les propriétaires privés depuis juillet 2004.

Eau du Sud Parisien a lancé la procédure de régularisation administrative de ses usines de production d'eau potable de Morsang-sur-Seine (91), Vigneux-sur-Seine (91), Viry-Châtillon (91), Périgny-sur-Yerres (94), Mandres-les-Roses (94) et Nandy (77) en 2005.

La phase d'études et les procédures administratives associées (étude environnementale, étude et rapport de l'hydrogéologue agréé, état parcellaire, délimitation des tracés des périmètres/plans) se sont déroulées entre 2006 et 2008.

Les dossiers de régularisation des usines, déposés en 2008 en Préfectures, portaient sur les demandes communes suivantes :

- les prélèvements (en Seine ou dans la nappe de Champigny) et rejets (en Seine ou dans l'Yerres) (au titre de la Loi sur l'Eau),
- l'autorisation sanitaire de la filière de traitement de l'eau (au titre du Code de la Santé Publique),
- la Déclaration d'Utilité Publique (D.U.P) des périmètres de protection autour de la prise d'eau/forage (au titre du Code de l'Environnement).

Après environ un à deux ans d'instruction selon les dossiers, les enquêtes publiques liées à la demande 1) de D.U.P d'instauration des périmètres de protection et 2) d'autorisation de prélèvements et rejets en Seine ont eu lieu entre mars 2010 et février 2011.

Les enquêtes publiques et les projets d'arrêtés présentés en CODERST ont tous obtenu des avis favorables.

**Les arrêtés préfectoraux ont été obtenus entre décembre 2010 et juillet 2011 pour les usines de Seine** (Morsang-sur-Seine, Vigneux-sur-Seine et Viry-Châtillon). Les travaux sont maintenant en cours pour l'application des arrêtés préfectoraux (Inscription aux Hypothèques et mise en place d'équipements complémentaires).

**Les usines prélevant dans la nappe de Champigny (Périgny, Mandres et Nandy) devraient obtenir ces arrêtés d'ici mars 2012**, la procédure ayant été retardée par le classement en « Zone de Répartition des Eaux » de la nappe à cette même période (entraînant une révision à la baisse des demandes de prélèvement).

En parallèle, une étude sur les aires d'alimentation des captages des champs captants de Champigny nord (usines de Mandres-les-Roses et Périgny-sur-Yerres) et de Champigny sud (usine de Nandy) est en cours. Cette étude vise à protéger plus largement la qualité de l'eau de la nappe captée en instaurant un changement plus profond des pratiques affectant la qualité de l'eau (production agricole, assainissement urbain, rejets industriels). Ce dispositif vise les pollutions dites « diffuses » (apports dispersés sur le territoire) quand les périmètres de protection visent la protection contre les pollutions dites « ponctuelles » (apports localisés géographiquement et plus accidentelles).

## 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 suivantes :

Statistiques sur la conformité de la Ressource :												
	Contrôle Sanitaire						Surveillance de l'exploitant					
	Bulletins			Paramètres			Bulletins			Paramètres		
	Nb	Nb NC	%NC	Nb	Nb NC	%NC	Nb	Nb NC	%NC	Nb	Nb NC	%NC
Microbiologique	14	0	0,00%	33	0	0,00%	26	0	0,00%	88	0	0,00%
Physico-chimique	14	0	0,00%	3839	0	0,00%	140	0	0,00%	1346	0	0,00%

Nb : Nombre

NC : Non Conforme

## LA PRODUCTION

### 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 suivantes :

Statistiques sur la conformité de la Production :												
	Contrôle Sanitaire						Surveillance de l'exploitant					
	Bulletins			Paramètres			Bulletins			Paramètres		
	Nb	Nb NC	%NC	Nb	Nb NC	%NC	Nb	Nb NC	%NC	Nb	Nb NC	%NC
Microbiologique	100	0	0,00%	600	0	0,00%	240	0	0,00%	892	0	0,00%
Physico-chimique	102	0	0,00%	5075	0	0,00%	349	0	0,00%	3312	0	0,00%

Nb : Nombre

NC : Non Conforme

## LA DISTRIBUTION

### 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 distribution sont les suivantes :

Statistiques sur la conformité de la Distribution :												
	Contrôle Sanitaire						Surveillance de l'exploitant					
	Bulletins			Paramètres			Bulletins			Paramètres		
	Nb	Nb NC	%NC	Nb	Nb NC	%NC	Nb	Nb NC	%NC	Nb	Nb NC	%NC
Microbiologique	24	0	0,00%	144	0	0,00%	7	0	0,00%	42	0	0,00%
Physico-chimique	26	0	0,00%	400	0	0,00%	7	0	0,00%	67	0	0,00%

Nb : Nombre

NC : Non Conforme

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

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

<b>L'indicateur de performance du décret du 2 mai 2007 sur la qualité de l'eau</b>			
	<b>Bulletin</b>		
	<b>Global</b>	<b>Non conforme</b>	<b>% Conformité</b>
Microbiologique	124	0	100%
Physico-chimique	106	0	100%

## CONCLUSION SUR LA QUALITE DE L'EAU

L'eau distribuée sur la commune est de bonne qualité, il n'y a pas eu de non-conformité en 2011.



# LE BILAN CLIENTELE

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

## LE NOMBRE D'ABONNEMENTS

Estimation du nombre d'habitants desservis sur la collectivité : 13 580.

Le nombre d'abonnements est le suivant :

Nombre d'abonnements				
Désignation	2009	2010	2011	Variation N/N-1 (%)
Nombre d'abonnements total	3 945	3 960	3 984	0,6%

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'Agence de l'Eau au titre de la pollution domestique. Les autres abonnés sont les abonnés redevables à l'Agence de l'Eau au titre de la pollution non domestique.

## LES VOLUMES FACTURES

Les volumes vendus sont les suivants :

Volumes facturés (m <sup>3</sup> )				
Désignation	2009	2010	2011	Variation N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	665 940	633 528	625 161	-1,3%

## L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

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

Activité de gestion	
Désignation	Nombre / Date
Mois de facturation sur relève	Mars
Mois de facturation sur estimation	Juin - Septembre - Décembre
Nombre de relèves	4 053
Nombre d'abonnés mensualisés	1 727
Nombre d'abonnés prélevés	2 400
Nombre d'échéanciers	39

## L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

### Impayés

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

Les impayés sont principalement générés par des dossiers impliquant :

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

### Abandons de créance

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

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

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



<b>L'encaissement et le recouvrement</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Variation N/N-1 (%)</b>
Délai de paiement client (j)	-	7,42	-
Montant des créances > 1 an (€ TTC)	4 532	3 627	-20,0%
Taux d'impayés > 1 an (Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente) (%)	0,15	0,12	-18,9%

## LE FONDS DE SOLIDARITE

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

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

<b>Le fonds de solidarité</b>				
<b>Désignation</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Variation N/N-1 (%)</b>
Nombres d'abandons de créance	4	1	1	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€)	147	38	38	0,0%

## LES DEGREVEMENTS POUR FUITE

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

<b>Les dégrèvements pour fuite</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Variation N/N-1 (%)</b>
Nombres de demandes de dégrèvement acceptées	-	14	-
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	2 537	5 093	100,7%
Montant lié aux dégrèvements sur fuite (€)	10 548	21 625	105,0%

## LES CONTACTS CLIENTS

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

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

<b>Typologie des contacts</b>	
<b>Désignation</b>	<b>Nombre de contacts</b>
Téléphone	2 926
Courrier	523
Internet	52
Fax	2
Visites en agence	358
Total	3 861

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

<b>Principaux motifs de contact</b>	
<b>Désignation</b>	<b>Nombre de contacts</b>
Abonnement	730
Relève	553
Facturation	570
Encaissement	1 036
Qualité	4
Distribution	460
Assainissement	158
Chantier	11
Autres	339
Total	3 861

## LA RELATION CLIENTS

La relation clients				
Désignation	2009	2010	2011	Variation N/N-1 (%)
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service	8	8	8	0,0%
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100,00	100,00	100,00	0,0%
Taux de réclamations (‰)	7,90	19,20	6,78*	-64,7%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	-
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	87,3	84	88	4,8 %

\* Conformément aux recommandations de la FP2E, nous avons modifié le mode de calcul du taux de réclamation et la valeur pour l'année 2011 n'intègre plus les rubriques suivantes : « contestation de consommation estimée », « contestation redevable facture », « contestation de relance », « erreur d'enregistrement ».

## RESULTATS DE L'OBSERVATOIRE DE LA SATISFACTION CLIENT

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

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

#### Qu'est ce qui change ?

L'angle de vue est orienté client, la phase en amont a déterminé ce qui est important dans l'expérience client de nos usagers avec leur distributeur d'eau.

Deux nouveaux items alimentent la nouvelle orientation : le taux de recommandation et le taux de fidélisation.

La comparaison avec les dispositifs antérieurs n'est donc pas possible sur toutes les questions, mais ce changement de cap est essentiel pour mieux répondre aux attentes de nos clients.

#### La méthodologie employée :

Une enquête nationale auprès de 3214 usagers représentatifs des clients Lyonnaise des Eaux.

Un échantillon assuré par la méthode des quotas

Une interview de 20 minutes par téléphone

#### Un échantillon de 200 clients pour l'entreprise régionale Sud Ile-de-France

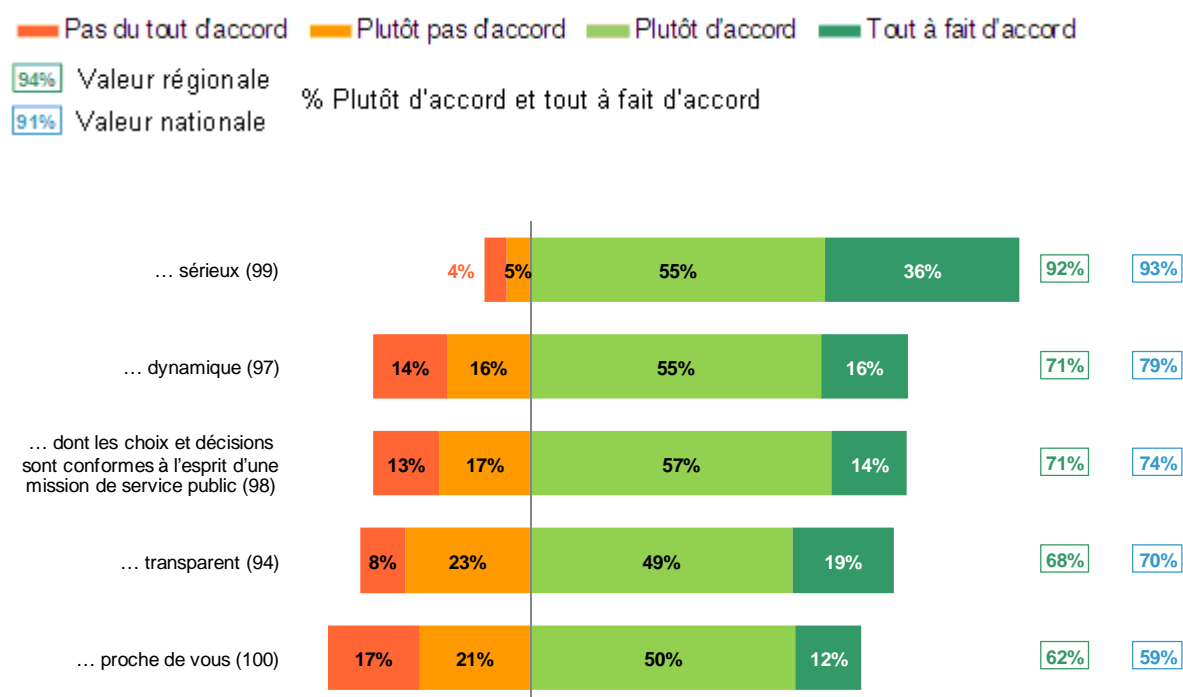
## Nos clients nous décrivent comme :

### Un organisme sérieux pour 92% des usagers interrogés.

Nous devons toutefois accroître notre proximité, seuls 62% des interrogés sont satisfaits de la prise en compte de leurs préoccupations.

Extrait de l'enquête :

*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.*



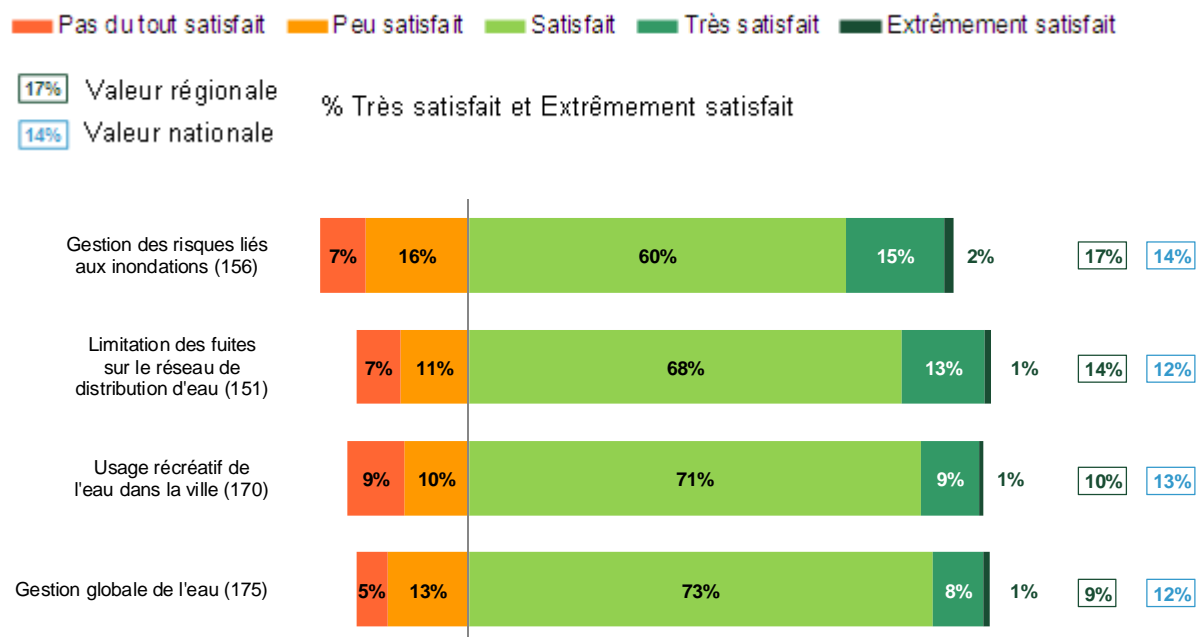
## La satisfaction globale :

### 87% de nos clients sont satisfaits des prestations de la Lyonnaise des Eaux et 10% observent une amélioration de la qualité des services fournis.

Bien que les usagers ne choisissent pas leur distributeur d'eau, s'ils en avaient la possibilité, **83% nous garderaient avec un taux de certainement et très certainement de 42%, et 79% nous recommanderaient.**

Ces intentions de rester clients et de recommandations alimentent également la satisfaction de **la gestion de l'eau par la commune avec un taux de 82% de satisfaits.**

A la question : « vous savez que c'est la ville qui est responsable de la gestion de l'eau sur le territoire. Dans votre commune, diriez-vous que vous êtes... »,



Un des points d'attention est la gestion des risques liés aux inondations avec un taux de 23% d'insatisfaits.

### La satisfaction selon les prestations du distributeur :

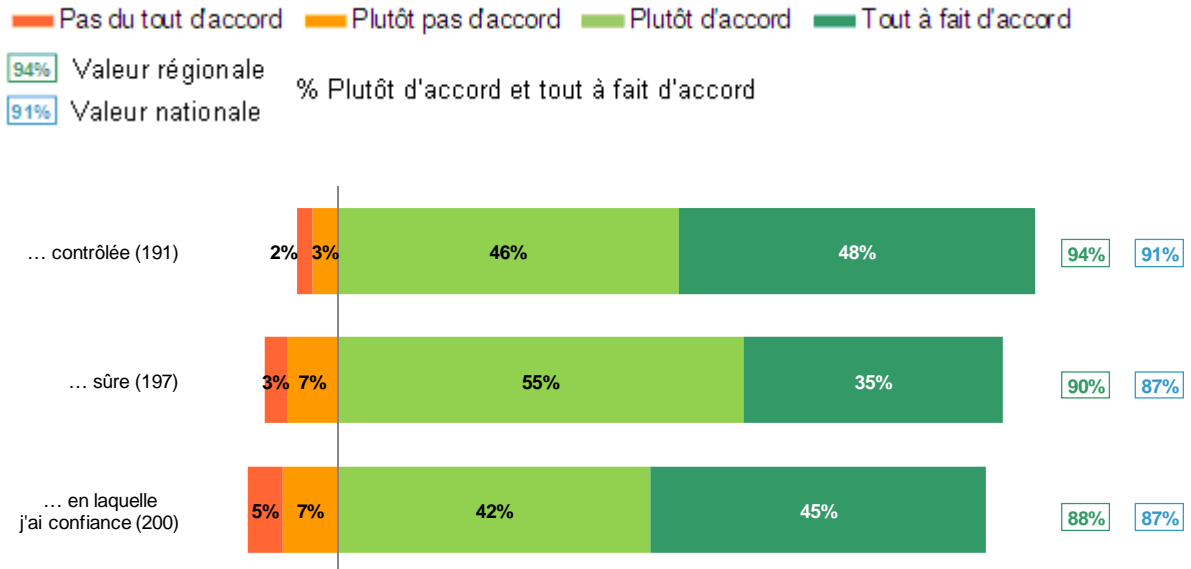
Les trois prestations qui génèrent le plus de satisfaction sont **l'intervention d'un technicien au domicile (90% de satisfaits)**, **l'intervention du technicien sur la voirie (87%)** et **la relève du compteur d'eau (83%)**.

Les axes de travail pour progresser : les informations données à nos clients avec seulement 64% de satisfaits, point qui rejoint l'insatisfaction des informations données avant la relève (30% d'insatisfaits), la qualité de l'eau avec 79% de satisfaits.

La fréquence des relevés ne satisfait que 72% de nos clients ; ce résultat est lié fortement à l'estimation des consommations.

### L'opinion sur la qualité de l'eau reste élevée :

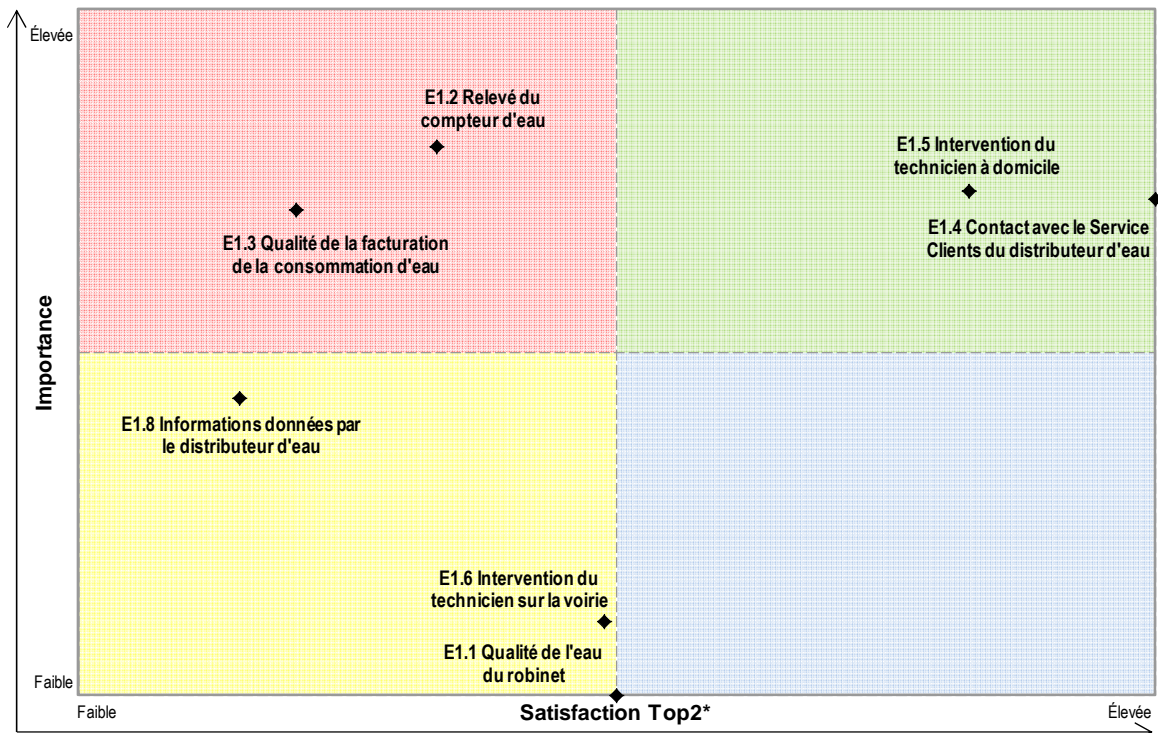
L'eau du robinet à votre domicile est une eau...



La teneur en calcaire reste la principale source d'insatisfaction avec 55% d'insatisfaits.

### Les axes de progrès attendus par nos usagers au global :

Ce graphique permet de dégager les axes de travail ayant le plus d'importance d'un point de vue du client (Top 2 : les très satisfaits et extrêmement satisfaits).

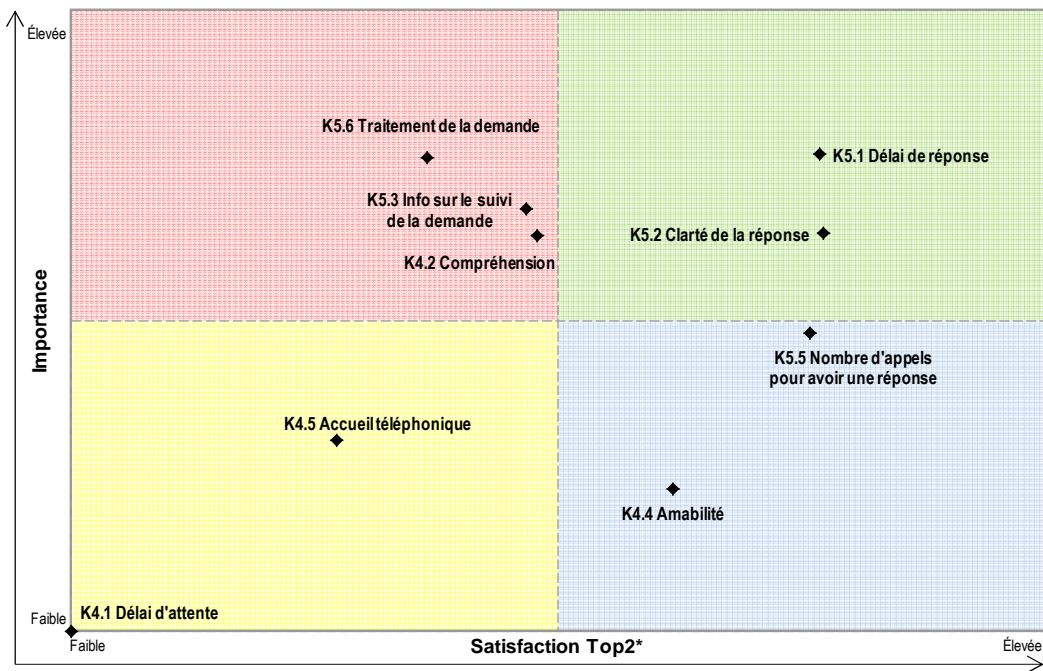


Deux points se révèlent prioritaires :

Sur **le relevé des compteurs** les sous items nécessitant une action sont **les informations données avant la relève et la fréquence des relevés** (En moyenne une relève pour trois estimations dans l'année). **La qualité du contact avec le releveur obtient un taux de satisfaction de 97%.**

L'impact de l'estimation se retrouve sur **la qualité de la facturation : la facture basée sur l'estimation** est la principale source d'insatisfaction avec un taux de **33% d'insatisfaits.**

### Focus sur la relation clientèle téléphonique :



**La relation téléphonique satisfait 81% des clients**, le taux de très et extrêmement satisfait se situe à 24% pour un taux de peu et pas du tout satisfait à 19%.

Les axes de travail principaux et urgents se situent sur la compréhension, le traitement de la demande et son suivi.

Le délai d'attente n'est plus un facteur élevé de satisfaction mais est source de mécontentement pour 27% des clients. Notons également une attitude à revoir sur l'amabilité des téléconseillers qui ne satisfait pas 20% de nos clients et peut rapidement être corrigée.

### **La relation clientèle en 2011 :**

Le taux de service progresse et s'établit à **88% d'appels traités**.

La stabilisation de l'équipe permet de former celle-ci et de capitaliser sur les connaissances métiers.

Le dispositif d'écoute qualité déployé en milieu de l'année, permet de revoir avec nos téléconseillers aussi bien la forme que le fond du traitement des demandes de nos clients.

Un dispositif d'audit qualité sur les réponses courriers sera déployé courant 2012, dans cet esprit de satisfaire nos clients dès leur première sollicitation.

Le traitement complet et en une seule fois des demandes client reste la priorité de 2012.

En 2011 le taux des demandes clients traitées au premier contact s'établit à 78% par téléphone, et 86% pour le courrier.

Pour accroître notre accessibilité, votre relation client sera désormais joignable via un numéro Cristal numéro équivalent à un numéro géographique, facturé au prix de l'opérateur de l'appelant et compris dans les forfaits d'appels illimités.

Une adresse TSA est déployée qui permet de centraliser toutes les correspondances clientèles et de maîtriser le délai de réponse.

L'ambition de taux de service à 90% est maintenue pour 2012.





# GLOSSAIRE

**LEXIQUE**  
**INDICATEURS DE PERFORMANCE**



## LEXIQUE

### **Abandon de créance**

Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure du 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), etc. 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 en application de l'article L. 213-10-3 du code de l'environnement. 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.

### **Autres abonnés**

Nombre d'abonnés total – Nombre d'abonnés domestiques et assimilés.

### **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).

### **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.

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

Commission ayant pour vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif de ces services, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et d'émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RAPQS...) 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.

### **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.

### **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.

### **Nombre de dégrèvements**

Nombre de remises financières accordées sur les surconsommations liées à des fuites.

### **Nombre de fuites sur branchements**

Nombre de fuites sur les branchements (collier de prise en charge, tuyau) hors plomb renouvelés sur fuite ayant engendré une réparation ou un renouvellement en amont du compteur du client (fuites visibles ou détectées à l'aide de prélocalisateurs).

### **Nombre de fuites sur canalisations et accessoires**

Nombre de fuites sur le réseau de canalisations et ses ouvrages (vannes, décharges, ventouses) (fuites visibles ou détectées à l'aide de prélocalisateurs).

### **Nombre de réparations sur compteur**

Nombre d'interventions de réparations sur compteur : changements de joints, compteurs bloqués...

### **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).

### **Réclamation**

Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toutes natures relatives au service de l'eau à l'exception de celles qui sont relatives au niveau du prix. Elles comprennent notamment les réclamations réglementaires y compris celles qui sont liées au règlement de service.

### **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 des points de livraison d'eau en gros jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...). Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution, mais ne comprend pas les branchements.

### **Service**

Au sens du présent document, on entend par « service » le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.

- 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 au fonctionnement d'analyseurs de chlore.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE

Source : Arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement

### **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai**

Ce délai est le temps d'attente maximum exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage l'opérateur du service pour la fourniture d'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel (ouverture d'un branchement neuf dont la réalisation vient d'être achevée ou remise en service d'un branchement existant). Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquelles le délai est respecté.

### **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable**

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

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

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

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

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

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

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

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

+ 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral ;

+ 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement) ;

+ 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements ;

+ 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) ;

+ 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

Les grands ouvrages – réservoirs, stations de traitement, pompages... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice.

### **Indice linéaire des volumes non comptés**

Ratio entre le volume non compté et le linéaire de réseau de desserte = (Volume mis en distribution - Volume comptabilisé) / Longueur de réseau (hors linéaires de branchements) / 365. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

### **Indice linéaire de pertes en réseau**

Ratio entre le volume de perte et le linéaire de réseau de desserte = (Volume mis en distribution - Volume consommé autorisé) / Longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements) / 365. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

### **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau**

Niveau d'avancement de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée.

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 signé ;

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.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable.

### **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.

### **Montant des abandons de créance**

Somme abandonnée au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité pour l'eau et l'assainissement.

### **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 de la commune**

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

### **Nombre de demandes d'abandons de créances reçues**

Nombre de dossiers de demande de réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fonds de Solidarité Logement.

### **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup>**

Le prix TTC de l'eau au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (consommation de référence d'un ménage définie par l'INSEE) calculé au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport et au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N-1 en détaillant :

- la rémunération du service : Part collectivité et Part délégataire ;
- les redevances / taxes (Agence de l'eau, lutte contre la pollution, voies navigables, TVA 5,5 %) ;
- le montant de la facture 120m<sup>3</sup>.

### **Rendement du réseau de distribution**

= (Volume consommé autorisé + Volume vendu en gros) / (Volume produit + Volume acheté en gros) x 100. Le rendement est exprimé en pourcentage.

### **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente**

Taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1 = (Montant des impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1 / Montant des volumes facturés au 31 décembre de l'année N-1) x 100. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers.

### **Taux de réclamations**

= Nombre de réclamations écrites (courrier, mail, fax) x 1000 / Nombre d'abonnés

Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

### **Taux moyen de renouvellement des réseaux**

= (Moyenne annuelle du linéaire de réseaux d'eau potable, hors branchements, renouvelés par le délégataire au cours des cinq dernières années en incluant les sections de réseaux remplacées à l'identique ou renforcées ainsi que les sections réhabilitées / Longueur du réseau hors branchements) x 100.



**Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité A VOIR**

Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :

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

(Article R. 1321-15 du code de la santé publique)





# ANNEXES

**ANNEXE 1 : SYNTHÈSE RÉGLEMENTAIRE**

**ANNEXE 2 : QUALITÉ DE L'EAU PRODUITE EN 2011**

**ANNEXE 3 : EXPLICATION DE LA FACTURE D'EAU**

**ANNEXE 4 : BILAN D'ACTIVITÉS RÉSEAUX**

**ANNEXE 5 : BILAN D'ACTIVITÉS USINES**

**ANNEXE 6 : PROPOSITION DE TRAVAUX DE MISE EN SÉCURITÉ**





# **ANNEXE 1 : PRINCIPALES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES DE L'ANNEE 2011**

**SERVICES PUBLICS**

**EAU POTABLE**

**DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS**

**MARCHES PUBLICS**

**ENVIRONNEMENT**

**SECURITE**

## SERVICES PUBLICS

### AIDES AUX USAGERS DE L'EAU EN DIFFICULTES

> **Loi n°2011-156 du 7 février 2011 relative à la solidarité dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement (JORF n°0032 du 8 février 2011 p. 2472)**

1/ Nouvelle possibilité de subvention au FSL : A partir du 1er janvier 2012, les services publics d'eau et d'assainissement peuvent attribuer une subvention au fonds de solidarité pour le logement (FSL), pour contribuer au financement des aides attribuées aux personnes se trouvant dans l'impossibilité de payer leur facture d'eau ou les charges collectives afférentes. Cette subvention est plafonnée à 0,5 % des montants hors taxes des redevances d'eau ou d'assainissement perçues. Une convention doit être passée avec le gestionnaire du FSL pour encadrer le versement de cette subvention.

Cette disposition complète la possibilité déjà existante pour les gestionnaires d'eau et d'assainissement de contribuer au FSL, selon des modalités fixées dans une convention à passer avec le département (art. 6-3 de la loi °90-449 du 31 mai 1990). Cependant, cette contribution prend généralement la forme d'abandons de créances, qui ne peuvent bénéficier qu'aux logements comportant une individualisation de la fourniture en eau.

La nouvelle loi permet d'élargir les aides au paiement des charges des logements collectifs. Elle permet également expressément de financer la subvention au FSL par les redevances d'eau et d'assainissement.

2/ Information du maire et du centre d'action sociale : La demande d'aide est notifiée par le gestionnaire du fonds au maire et au centre communal ou intercommunal d'action sociale. Ceux-ci peuvent communiquer au gestionnaire du fonds toute information en leur possession susceptible d'éclairer ce dernier sur les difficultés rencontrées par le demandeur.

## EAU POTABLE

### MESURES DE RESTRICTION D'USAGE : RAPPEL DES REGLES

> **Circulaire du 18 mai 2011 relative aux mesures exceptionnelles de limitation ou de suspension des usages de l'eau en période sécheresse (BO MEDDTL du 25/07/2011, p.92)**

C'est un rappel de la procédure à respecter pour édicter des mesures de restriction d'eau en cas de sécheresse, qui reprend la circulaire du 24/09/1992 et le guide méthodologique paru en mars 2005, tout en faisant le bilan des motifs d'irrégularités des arrêtés publiés.

Les mesures de restriction, qui ne peuvent jamais être prises avant la crise, doivent en effet être suffisantes ou proportionnées, pour une période limitée et s'interrompre en cas de rétablissement de la situation. Elles protègent les usages prioritaires.

La circulaire dresse une liste des outils dont dispose les services préfectoraux pour surveiller l'état des masses d'eaux et prendre les mesures idoines et rappelle que la gestion d'une sécheresse doit se faire à l'échelle du bassin versant avec mise en place d'une cellule de crise rassemblant tous les usagers de l'eau et en ayant au préalable mené des actions d'information, de concertation et de sensibilisation.

## DELEGATIONS DE SERVICES PUBLICS

### MODALITES DE TRANSMISSION DU FICHIER DES ABONNES PAR LE DELEGATAIRE

> **Décret n° 2011-1907 du 20 décembre 2011 fixant les modalités applicables à la transmission par le délégataire au délégant des supports techniques nécessaires pour la facturation de l'eau**

Pour rappel, la loi oblige le délégataire d'eau ou d'assainissement à remettre le fichier des abonnés, les caractéristiques des compteurs et les plans de réseaux 6 mois au moins avant la fin du contrat (art. L2224-11-4 du code général des collectivités territoriales).

Le nouveau décret précise les modalités de transmission du fichier des abonnés (sans évoquer les plans de réseaux). Il en précise le contenu obligatoire, et exige sa transmission sous format électronique sécurisé. Doivent être joints à cette transmission le recueil des tarifs appliqués par le service ainsi qu'une note précisant les dispositions prises pour la remise du règlement de service aux abonnés.

Le texte est entré en vigueur le 23 décembre 2011. Toutefois, les délégataires dont le contrat arrive à échéance d'ici le 22 juin 2012 ont jusqu'au 29 février 2012 pour satisfaire à leur obligation de transmission du fichier des abonnés.

### TRAVAIL DISSIMULE : OBLIGATION D'UN ARTICLE SUR LES SANCTIONS DANS LES MARCHES PUBLICS ET DSP

> **Article L. 8222-6 du code du travail modifié par la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit**

1/ Pouvoir de sanction de la collectivité contractante : Dans tout contrat conclu par une personne publique, il est désormais obligatoire d'insérer une clause stipulant que des pénalités peuvent être infligées au cocontractant s'il ne s'acquitte pas des formalités relatives aux interdictions de travail dissimulé (immatriculation, déclarations, bulletins de paie). Ces pénalités contractuelles ne peuvent excéder 10% du montant du contrat, ni le montant des amendes pénales.

En cas de défaut de correction par une entreprise de sa situation irrégulière signalée par un agent de contrôle, la personne publique peut appliquer les pénalités prévues par le contrat. Elle peut également, comme cela était déjà le cas, rompre le contrat, sans indemnité, aux frais et risques de l'entreprise.

2/ Obligation de collaboration avec l'agent de contrôle : Dès lors qu'un agent de contrôle lui signale la situation irrégulière d'un de ses cocontractants, la personne publique doit :

- faire injonction à cette entreprise de cesser cette situation,
- transmettre à l'agent les éléments de réponse communiqués par l'entreprise ou l'informer d'une absence de réponse.
- l'informer du défaut de correction des irrégularités signalées.

Des obligations similaires existaient déjà. La nouveauté est qu'à défaut de leur respect, la personne publique est désormais soumise à des sanctions financières en fonction des prestations objet du contrat.

Un décret doit préciser le délai donné à l'entreprise pour régulariser sa situation.

## MARCHES PUBLICS

### REFORME DU CODE DES MARCHES PUBLICS

#### > Décret n°2011-1000 du 25 août 2011 modifiant certaines dispositions applicables aux marchés et contrats relevant de la commande publique

Un décret paru en août 2011 permet :

- la possibilité de présenter des variantes sans offre de base (sauf mention contraire dans le dossier de consultation).
- l'introduction de contrats globaux de performance pouvant associer conception, réalisation et exploitation/maintenance sans allotissement, et avec une rémunération à la performance.

### DISPENSE DE PROCEDURE POUR LES ACHATS INFÉRIEURS A 15 000 € HT

#### > Décret n° 2011-1853 du 9 décembre 2011 modifiant certains seuils du code des marchés publics

Pour leurs achats de fournitures, services ou travaux, les collectivités peuvent maintenant traiter directement avec une entreprise sans mise en concurrence en dessous de 15 000 € HT. Cette dispense de procédure ne doit toutefois pas conduire à des abus, notamment par la contractualisation systématique avec un même prestataire (art. 28 du code des marchés publics).

Pour rappel, ce seuil de dispense de procédure avait été relevé de 4 000 à 20 000 € HT par le décret du 19 décembre 2008. Mais le seuil de 20 000 € HT avait été annulé par l'arrêt "Perez" du Conseil d'Etat du 10 février 2010 et était revenu depuis à 4000 € HT.

En ce qui concerne les achats pour lesquels les collectivités ont la qualité d'entité adjudicatrice (ou opérateur de réseaux), notamment les achats relatifs à l'eau potable, le seuil de dispense de procédure établi à 20 000 € HT par le décret du 19 décembre 2008 n'a pas été modifié.

Les dispositions du décret sont applicables à partir du 12 décembre 2011, à l'exclusion des contrats pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel public à la concurrence a été envoyé à la publication antérieurement à cette date.

### SEUILS EUROPEENS DE PROCEDURES FORMALISEES REVISES A LA HAUSSE

#### > Règlement n°1251/2011 du 30 novembre 2011 modifiant les directives 2004/17/CE, 2004/18/CE, 2009/81/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne leurs seuils d'application pour les procédures de passation des marchés

A partir du 1er janvier 2012, de nouveaux seuils déterminent l'application des procédures formalisées avec publicité européenne pour les marchés publics:

- Pour les marchés de fournitures et de services des collectivités locales : 200 000 € HT (au lieu de 193 000 € HT) ;
- Pour les marchés de fournitures et de services de l'Etat : 130 000 Euros HT (au lieu de 125 000 € HT) ;
- Pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices (opérateurs de réseaux) : 400 000 € HT (au lieu de 387 000 € HT) ;
- Pour les marchés de travaux : 5 000 000 € HT (au lieu de 4 845 000 € HT).



Note : il est rappelé qu'en dessous de ces seuils, les collectivités peuvent si elles le souhaitent conclure un marché à procédure adaptée (MAPA) avec une phase de négociation.

## ENVIRONNEMENT

### **GRENELLE II : PUBLICATION DU DECRET BILAN GAZ A EFFET DE SERRE**

> **Décret 2011-829 du 11/07/2011 relatif au bilan des émissions de gaz à effet de serre et au plan climat-énergie territorial**

Les entités de droit privé de plus de 500 salariés en métropole et de 250 salariés en Outre-mer sont concernées de même que les personnes morales de droit public de plus de 250 personnes, les collectivités territoriales et l'Etat.

Entrée en vigueur : le 1er juillet 2011 et 1er bilan à établir avant le 31/12/2012

Le bilan est destiné à évaluer le volume d'émissions de gaz à effet de serre produit par les activités d'une personne morale sur le territoire national au cours d'une année. Il doit donc faire apparaître les émissions directes (produites par les sources fixes ou mobiles nécessaires aux activités de l'entité) et indirectes associées à l'utilisation d'électricité, de chaleur ou de vapeur. Il fait aussi mention du volume global des réductions d'émissions de gaz à effet de serre attendu. Ce bilan est transmis au préfet de région. Il est mis à jour tous les 3 ans.

Ces bilans seront accessibles au public via les sites internet des entités concernées et seront publiés par le ministère.

Le décret définit également le contenu des plans climat-énergie territoriaux élaborés sur la base des bilans d'émissions des collectivités territoriales.

Un arrêté va prochainement être publié précisant la méthodologie à retenir pour l'élaboration des bilans et le rôle d'un organisme national d'expertise : « le pôle de coordination nationale ».

## SECURITE

### **PREVENTION DES DOMMAGES AUX RESEAUX**

> **LOI n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (JORF n°160 du 13 Juillet 2008)**

> **Décret n° 2010-1600 du 20 décembre 2010 relatif au guichet unique créé en application de l'article L. 554-2 du code de l'environnement (JORF n°0296 du 22 décembre 2010)**

> **Arrêté du 23 décembre 2010 relatif aux obligations des exploitants d'ouvrages et des prestataires d'aide envers le télé-service «reseaux-et-canalisation.gouv.fr» (JORF n°0301 du 29 décembre 2010)**

**Décret 2011-762 du 28 juin 2011 fixant les modalités d'application de l'article L 554-5 du Code l'environnement (JORF du 30/06/2011, p.11099).**

> **Avis du 23 juin 2011 aux exploitants de réseaux relatif à l'application de l'article R 554-10 du code de l'environnement (BOMEDDTL 2011/13 du 25/07/2011, p.136).**

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

réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne Lyonnaise des Eaux en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux. Elle s'appuie sur deux piliers.

- **Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.** Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr>, qui sera le répertoire des exploitants permettant aux responsables de travaux de déclarer leurs chantiers. Il est **à renseigner avant le 31 mars 2012** pour une **utilisation obligatoire au 1er juillet 2012**. Les mairies ne seront plus en charge de la liste des exploitants. **Son financement se fait par de deux redevances à acquitter annuellement à l'Ineris depuis le 1er janvier 2012** : une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux, l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.
- **Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.** Les règles actuelles sont abrogées par le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, dit décret « DT-DICT » entrant en vigueur au 01er juillet 2012.
  - Il instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux, dans la préparation des projets et pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.
  - Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026 sinon.
  - Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise.
  - Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoire au 1er janvier 2017 et encadrent les techniques de travaux.
  - Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, un guide technique et une norme.

Des expérimentations ont été engagées dans les agglomérations d'Orléans et Perpignan. Un bilan au printemps 2013 permettra d'apporter les ajustements nécessaires.

# ANNEXE 2 : QUALITE DE L'EAU PRODUITE EN 2011

## 2011 - MORSANG SUR SEINE REFOULEMENT

Paramètres	Unités	Moyenne	Minimum	Maximum	Limites de qualité	Références de qualité
<b>Paramètres Physico-Chimiques</b>						
ABSORPTION UV A 254 nm	m-1	1,2	0,7	2,0		
AMMONIUM	mg/litre	<0,03	<0,03	<0,03		0,1
BROMATE	µg/litre	<5	<5	<5	10	
CALCIUM	mg/litre	84	72	100		
CARBONE ORGANIQUE TOTAL	mg/litre	1,2	0,7	1,7		2
CHLORE RESIDUEL LIBRE	mg/litre	0,38	0,29	0,63		
CHLORE RESIDUEL TOTAL	mg/litre	0,45	0,35	0,66		
CHLORURES	mg/litre	21,7	12,0	28,0		250
CONDUCTIVITE A 25°C	µS/cm	505	418	585		
DURETE TOTALE (TH)	degré Français	22,3	18,0	27,0		
MAGNESIUM	mg/litre	3,5	1,5	5,8		
NITRATES	mg/litre	19	12	30	50	
NITRITES	mg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
ODEUR DETECTEE	sans objet	Abs	Abs	Abs		
ORTHO PHOSPHATES	µg/litre PO4	<50	<50	120		
pH	Unité pH	7,65	7,21	7,90		9,0
pH <sub>s</sub>		7,49	7,27	7,72		
IS A LA TEMPERATURE DU PRELEVEMENT		0,17	-0,01	0,54		
POTASSIUM	mg/litre	2,6	2,1	3,0		
SAVEUR A 25 DEGRES	Taux de dilution	Abs	Abs	2		3
SODIUM	mg/litre	14	13	16		200
SULFATES	mg/litre	46	34	64		250
TEMPERATURE	degrés C	15,3	4,6	24,3		25,0
TITRE ALCALIMETRIQUE COMPLET (TAC)	degré Français	17,1	13,9	20,4		
TURBIDITE	NTU	<0,20	<0,20	0,20	1,00	0,50
<b>Substances Indésirables</b>						
ALUMINIUM	mg/litre	0,03	<0,01	0,07		0,20
CYANURE	µg/litre	<10	<10	<10	50	
FER	mg/litre	<0,01	<0,01	<0,01		0,20
FLUOR	µg/litre	<100	<100	101	1500	
HYDROCARBURES TOTAUX	µg/litre	<50	<50	<50		
MANGANESE	mg/litre	<0,01	<0,01	<0,01		0,05
<b>Pesticides Organo Azotés</b>						
ATRAZINE	µg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
CYANAZINE	µg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
DIURON	µg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
ISOPROTURON	µg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
LINURON	µg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
METOLACHLORE	µg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
PROPAZINE	µg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
SIMAZINE	µg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
TERBUTYLAZINE	µg/litre	<0,02	<0,02	<0,02	0,1	
<b>Metabolites Atrazine Simazine</b>						
DESETHYL ATRAZINE	µg/litre	<0,02	<0,02	0,03	0,1	
DESETHYL SIMAZINE (ATRAZINE DEISOPROPYL)	µg/litre	<0,05	<0,05	<0,05	0,1	
<b>Pesticides Organo-Chlores</b>						
ALDRIN	µg/litre	<0,01	<0,01	<0,01	0,03	
ALPHA HCH	µg/litre	<0,01	<0,01	<0,01	0,1	
DIELDRINE	µg/litre	<0,01	<0,01	<0,01	0,03	
GAMMA HCH (LINDANE)	µg/litre	<0,01	<0,01	<0,01	0,10	
<b>Pesticides Organo Phosphores</b>						
METHYL PARATHION	µg/litre	<0,05	<0,05	<0,05	0,1	
<b>Pesticides Divers</b>						
GLYPHOSATE	µg/litre	<0,1	<0,1	<0,1		
AMPA	µg/litre	<0,1	<0,1	<0,1		
<b>OHV</b>						
CHLOROFORME	µg/litre	<1	<1	4,2		
DICHLOROBROMOMETHANE	µg/litre	2,2	<1	5,7		
MONOCHLORODIBROMOMETHANE	µg/litre	4,1	<1	9,7		
TETRACHLORETHYLENE	µg/litre	<1	<1	<1		
TRIBROMOMETHANE ou BROMOFORME	µg/litre	1,3	<1	5,1		
TRICHLORETHYLENE	µg/litre	<1	<1	<1		
<b>Metaux</b>						
ARSENIC	µg/litre	<5	<5	<5	10	
MERCURE	µg/litre	<0,5	<0,5	<0,5	1	
SELENIUM	µg/litre	<5	<5	<5	10	
<b>Microbiologie</b>						
BACTERIES COLIFORMES	nombre/100 ml	0	0	1		0
ESCHERICHIA COLI	nombre/100 ml	0	0	0	0	
GERMES & SPORES SULFITO-REDUCTEURS	nombre/100 ml	0	0	0		0
GERMES 22°C	nombre/ml	1	0	16		
GERMES 36°C	nombre/ml	1	0	34		
STREPTOCOQUES FECAUX (ENTEROCOQUES)	nombre/100 ml	0	0	0		0



## ANNEXE 3 : LA FACTURE D'EAU

### LA FACTURE D'EAU, POUR QUELS SERVICES ?

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 Lyonnaise des Eaux à qui la collectivité locale (commune ou regroupement de communes) a délégué le service. Le client paie, généralement en une seule facture, un ensemble de services et de taxes scindé en trois parties.

- **La fourniture de l'eau potable : c'est la part "Distribution de l'eau"**
- **La collecte, le transport et le traitement des eaux usées : c'est la part "Collecte et traitement des Eaux usées"**
- **Les prélèvements obligatoires : c'est la part "Organismes Publics"**

### 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.

#### Part Lyonnaise des Eaux

##### Qui fixe le prix ?

Le prix de l'eau est déterminé sous la responsabilité et le contrôle de la Collectivité Locale, dans le cadre d'un contrat passé avec Lyonnaise des Eaux. Il doit être approuvé par la Collectivité Locale.

##### Comment évolue ce prix ?

Il évolue en fonction d'une formule de révision des prix, définie dans le contrat et basée sur des indices officiels publiés par l'Etat.

Le prix de base ne change que si le service rendu par Lyonnaise des Eaux change : investissements liés aux nouvelles normes de traitement d'eau, nouvelles garanties offertes... L'Entreprise ne peut pas modifier le prix de sa propre initiative. Cela passe par la renégociation du contrat signé avec la Collectivité Locale.

##### Rubrique "Abonnement"

Elle couvre une partie des frais indépendants de la consommation. C'est la *mise à disposition du service de l'eau potable*, avant même toute consommation. Par exemple : entretien du branchement, location et entretien du compteur, coûts de facturation...

##### Rubrique "Consommation"

La part Lyonnaise des Eaux inscrite dans cette rubrique couvre 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 permet également de réaliser les investissements nécessaires pour les nouvelles installations. Elle est calculée par multiplication de la consommation réelle par le prix unitaire du m<sup>3</sup>.

### **Part Collectivités locales (Commune, District, Syndicat)**

Il s'agit de sommes perçues pour le compte des Collectivités Locales (Communes ou regroupement de Communes) intervenant dans ce domaine. **Les sommes perçues sont intégralement reversées aux Collectivités concernées.**

Les sommes demandées résultent de l'arrêté ministériel du 12 août 1991 imposant aux Collectivités Locales de présenter, à partir de janvier 1993, des budgets équilibrés pour l'eau, distincts du budget général. Elles correspondent généralement au paiement d'annuités d'emprunts ayant permis de financer des équipements communaux de distribution d'eau (réservoirs, canalisations, ...). Elles sont calculées sous forme d'un prix par m<sup>3</sup> multiplié par la consommation réelle.

#### **Qui fixe le prix ?**

Ce prix est fixé par délibération de la Collectivité Locale concernée : Conseil Municipal, Comité Syndical...

#### **Comment évolue ce prix ?**

Chaque année, il est revu par la Collectivité, en fonction des recettes nécessaires à l'équilibre du budget Eau.

### **Part Agence de l'Eau Seine-Normandie**

Les Agences de l'Eau sont des établissements publics placés sous la tutelle du Ministère de l'Environnement et de celui de l'Economie et des Finances. Elles aident les Collectivités Locales à s'équiper pour préserver leurs ressources en eau potable. Les Agences de l'Eau sont financées par une redevance perçue sur les prélèvements d'eau effectués dans le milieu naturel (forages, eaux de surface, rivières, ...).

L'ensemble de l'Ile-de-France dépend de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie.

#### **Qui fixe le montant de cette redevance ?**

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

L'écart entre le montant facturé par l'Agence de l'Eau et celui perçu auprès des clients est calculé en fin d'année et incorporé dans le calcul de la redevance pour l'année suivante.

## **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.

### **Part Lyonnaise des Eaux**

#### **Qui fixe le(s) prix ?**

Le prix de base des différentes prestations fournies par Lyonnaise des Eaux est déterminé sous la responsabilité et le contrôle de la ou des Collectivités Locales concernées dans le cadre d'un contrat passé avec Lyonnaise des Eaux.

#### **Comment évolue ce(s) prix ?**

Il(s) évolue(nt) en fonction de formules de révision des prix, définies dans le(s) contrat(s) et basées sur des indices officiels publiés par l'Etat.

Le prix de base ne change que si le service rendu par Lyonnaise des Eaux change : réalisation d'enquêtes de conformité ou d'inspections télévisées, entretien de nouveaux postes de relèvement, etc. L'Entreprise ne peut pas modifier le prix de sa propre

initiative. Cela passe par la renégociation du contrat signé avec la ou les Collectivités Locales concernées.

### **Rubrique "Abonnement"**

Elle couvre une partie des frais indépendants du volume d'effluents rejeté. C'est la *mise à disposition du service de l'assainissement*, avant même toute utilisation. Par exemple : entretien du branchement, coûts de facturation, etc.

### **Rubrique "Collecte et traitement"**

La ou les parts Lyonnaise des Eaux (réseau communal ou réseau intercommunal) inscrites dans cette rubrique sont perçues par l'Entreprise pour couvrir les frais d'exploitation des réseaux d'assainissement concernés (réseau communal de collecte des eaux usées ou réseau intercommunal de transport de ces eaux usées) lorsque les Collectivités Locales lui en ont délégué l'exploitation. Elle est calculée sous la forme d'un prix au m<sup>3</sup> multiplié par la consommation d'eau potable facturée.

### **Part Collectivités locales**

Sont regroupées ci-après toutes les sommes perçues pour le compte des différentes Collectivités Locales : Communes ou regroupement de Communes, Départements ou syndicats interdépartementaux qui interviennent dans ce domaine. **Les sommes perçues sont reversées intégralement aux Collectivités concernées.**

Les sommes demandées résultent de l'arrêté ministériel du 12 août 1991 imposant aux Collectivités Locales de présenter, à partir de janvier 1993, des budgets équilibrés pour l'assainissement.

### **Qui fixe le prix ?**

Le prix est fixé par délibération de la Collectivité Locale concernée : Conseil Municipal, Comité Syndical...

### **Comment évolue ce prix ?**

Chaque année, il est revu par la Collectivité, en fonction des recettes nécessaires à l'équilibre de son budget Assainissement.

## **ORGANISMES PUBLICS**

### **Agence de l'Eau Seine-Normandie (Redevance pollution et modernisation des réseaux de collecte)**

Les Agences de l'Eau aident également les Collectivités Locales à s'équiper pour améliorer la qualité des rejets dans le milieu naturel en participant à leurs travaux d'équipement en installations de dépollution et de protection de l'environnement : travaux d'amélioration des stations d'épuration, création ou renforcement des réseaux d'assainissement, préservation du bon état écologique des eaux et des milieux aquatiques...

Votée le 30/12/2006, une nouvelle loi « sur l'eau et les milieux aquatiques » (LEMA) a modifié le système de redevance. La nouvelle loi partage la précédente redevance pollution en deux termes :

- une redevance de « pollution domestique », universelle, 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.

### **Qui fixe le montant de ces redevances ?**

L'Agence de L'Eau fixe une fois par an les taux (prix au m<sup>3</sup>) de ces redevances. Le taux de la redevance pollution est justifié par la vulnérabilité à la pollution du milieu naturel et par l'importance des efforts à consentir pour atteindre le bon état des eaux. Ce taux 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.

### ***Taxe Voies Navigables***

Cette nouvelle taxe a été 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.

### **Qui fixe le montant de cette taxe ?**

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 Lyonnaise des Eaux dans les rivières navigables. Après accord de la Collectivité Locale, Lyonnaise des Eaux répercute cette taxe sur la facture d'eau.

Compte tenu des volumes prévisionnels d'eau qui seront prélevés et vendus dans une année donnée, Lyonnaise des Eaux calcule, en début d'année, le montant de la taxe qui sera perçue durant l'année par "Voies Navigables de France" et la répercute aux clients en Euros par m<sup>3</sup> vendu.

L'écart entre le montant facturé par "Voies Navigables de France" et celui perçu auprès des clients est calculé en fin d'année et incorporé dans le calcul de la taxe pour l'année suivante.



## LA FACTURE TYPE 120 M3 DE VOTRE CONTRAT

### Mennecey

Type de client: particulier (compteur diam 15)  
 Type de facturation : trimestrielle  
 Échéance : Mars - Juin - Septembre - Décembre

	Quantité en m3	janv-11		janv-12		Variation	Délibérations
		Prix unitaire m3 HT 2011	Montant 120m3 HT 2011	Prix unitaire m3 HT 2012	Montant 120m3 HT 2012		
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>							
<b>Abonnement</b>							
Part Société des Eaux de l'Essonne			47,87		49,46	3,32%	
<b>Consommation</b>							
Part Société des Eaux de l'Essonne	120	1,5114	181,37	1,6122	193,47	6,67%	
Part communale	120	0,0840	10,08	0,0840	10,08	0,00%	16/12/2010
Part Agence de l'eau préservation ressources	120	0,0720	8,64	0,0720	8,64	0,00%	
<b>Sous Total 'distribution eau'</b>		1,6674	247,96	1,7682	261,65	5,52%	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>							
<b>Collecte et traitement</b>							
Redevance Délégitaire Collecte (SIARCE)	120	0,1857	22,28	0,2242	26,90	20,73%	
Redevance Délégitaire Transport Traitement (SIARCE)	120	0,7846	94,15	0,6521	78,25	-16,89%	
Part collecte (SIARCE)	120	0,2370	28,44	0,2250	27,00	-5,06%	15/12/2011
Redevance assainissement SIARCE	120	0,8075	96,90	0,9186	110,23	13,76%	15/12/2011
<b>Sous total 'Collecte et traitement eaux usées'</b>		2,0148	241,78	2,0199	242,39	0,25%	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>							
Lutte contre la pollution	120	0,3990	47,88	0,3990	47,88	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	0,0132	1,58	0,0070	0,84	-46,87%	15/12/2011
<b>Sous Total 'organisme public'</b>		0,7272	87,26	0,7210	86,52	-0,85%	
<b>Montant HT</b>		4,4094	577,00	4,5091	590,56	2,35%	
<b>Montant TVA à 5,5 %</b>		0,2425	31,73	0,1200	17,12		
<b>Montant TVA à 7 %</b>		0,0000	0,00	0,1629	19,55		
<b>Montant TTC</b>		4,6519	608,73	4,7920	627,22	3,04%	

Actualisation	2011	2012	2013	Prix m3 TTC	Prix m3 TTC	
Keau =	1,57468	1,62704				
Kasst_réseau =	1,39015	1,02508		5,0728	5,2269	3,04%
Kasst_épur =	1,17449	1,03748				
Kinter =	1,63728	1,69006				
<b>Part Eau</b>						
part fixe				47,87	49,46	3,32%
part variable				191,45	203,55	6,32%
% Part fixe				20,00%	19,55%	-0,45%
<b>Part Assainissement</b>						
part fixe				0,00	0,00	
part variable				241,78	242,39	0,25%
% Part fixe				0,00%	0,00%	0,00%



# ANNEXE 4 : BILAN D'ACTIVITES RESEAUX

Réparation de fuite				
FUITES SUR BRANCHEMENT ET ACCESSOIRE				
Date	N°	Rue	Commune	Astreinte
24/06/2011	19	AVENUE DE L ORANGERIE	MENNECY	0
29/07/2011	17	AVENUE DE MANASSE	MENNECY	1
14/05/2011	10	AVENUE DU BOIS CHAPET	MENNECY	1
01/04/2011	13	AVENUE DU BUISSON HOUDART	MENNECY	0
11/07/2011	7	IMPASSE DU HAUT CLOS RENAULT	MENNECY	0
11/07/2011	7	IMPASSE DU HAUT CLOS RENAULT	MENNECY	0
30/08/2011	9	ROUTE DE CHEVANNES	MENNECY	0
17/05/2011	10	RUE DE CANOVILLE	MENNECY	0
12/05/2011	18	RUE DE FORT L OISEAU	MENNECY	0
12/08/2011	1	RUE DES ACACIAS	MENNECY	0
28/10/2011	5	RUE DES ACACIAS	MENNECY	0
12/09/2011	16	RUE DES BERGERONNETTES	MENNECY	0
05/07/2011	3	RUE DES BOULEAUX	MENNECY	0
05/07/2011	3	RUE DES BOULEAUX	MENNECY	0
30/06/2011	16	RUE DES BOUVREUILS	MENNECY	0
22/08/2011	19	RUE DES COQUELICOTS	MENNECY	0
16/06/2011	14	RUE DES PAQUERETTES	MENNECY	0
08/04/2011	9	RUE DES PEUPLIERS	MENNECY	0
13/06/2011	16	RUE DES ROSSIGNOLS	MENNECY	0
20/10/2011	17	RUE DES ROSSIGNOLS	MENNECY	0
14/02/2011	2	RUE DES ROSSIGNOLS	MENNECY	0
16/09/2011	1	RUE DES VERDIERS	MENNECY	0
29/08/2011	3	RUE DU BAS CLOS RENAULT	MENNECY	0
02/03/2011	7	RUE DU BAS CLOS RENAULT	MENNECY	0
24/03/2011	37	RUE DU PETIT MENNECY	MENNECY	0
14/10/2011	31	RUE JEAN JAURES	MENNECY	0
12/09/2011	8	RUE RAYMOND DE MAREUIL	MENNECY	0
12/10/2011	1	RUELLE MICHEE	MENNECY	0

Réparation de fuite				
FUITES SUR CANALISATION				
Date	N°	Rue	Commune	Astreinte
08/04/2011	*	proche rue du petit mennecy	MENNECY	0
07/08/2011	38	AVENUE DARBLAY	MENNECY	0
07/10/2011	53	AVENUE DE MANASSE	MENNECY	0
24/06/2011	4	PLACE DES CHARDONNERETS	MENNECY	0
17/09/2011	4	PLACE DES EGLANTINES	MENNECY	0
17/05/2011	7	RUE DU BOIS CHAPET	MENNECY	0

<b>Réparation de fuite</b>				
<b>FUITES SUR CANALISATION</b>				
<b>Date</b>	<b>N°</b>	<b>Rue</b>	<b>Commune</b>	<b>Astreinte</b>
25/01/2011	3	RUE DE PARIS	MENNECY	0
07/11/2011	30	RUE DES CAILLES	MENNECY	0
01/10/2011	3	RUE DES COLS VERTS	MENNECY	0
06/09/2011	19	RUE DES COQUELICOTS	MENNECY	0
23/09/2011	19	RUE DES COQUELICOTS	MENNECY	0
21/03/2011	30	RUE DES COQUELICOTS	MENNECY	0
23/05/2011	9	RUE DES COQUELICOTS	MENNECY	0
21/07/2011	9	RUE DES COQUELICOTS	MENNECY	0
19/12/2011	9	RUE DES COQUELICOTS	MENNECY	0
08/01/2011	*	RUE DES ERABLES	MENNECY	1
10/06/2011	4	RUE DES LIEVRES	MENNECY	1
05/04/2011	2	RUE DES MESANGES	MENNECY	0
17/04/2011	9	RUE DES OSERAIE	MENNECY	0
02/03/2011	3	RUE DES PRUNELLES	MENNECY	0
17/01/2011	5	RUE DES PRUNELLES	MENNECY	0
16/05/2011	12	RUE DU MUGUET	MENNECY	0

<b>Branchement neuf isolé</b>				
<b>Date</b>	<b>N°</b>	<b>Rue</b>	<b>Commune</b>	<b>Nombre de branchements</b>
16/06/2011	12	AVENUE DE VILLEROY	MENNECY	1
10/11/2011	73	RUE DE CANOVILLE	MENNECY	1
27/01/2011	2	RUE DE L ARCADE	MENNECY	1
14/10/2011	18	RUE DE L ORMETEAU	MENNECY	1
25/07/2011	4	RUE DE L ORMETEAU	MENNECY	1
20/10/2011	41	RUE DE LA FONTAINE	MENNECY	1
28/06/2011	17 BIS	RUE DE LA SABLIERE	MENNECY	1
22/03/2011	29 B	RUE DE MILLY	MENNECY	1
15/12/2011	19	RUE DES CHATRIES	MENNECY	1
15/12/2011	16	RUE DES CHATRIES	MENNECY	1
05/10/2011	14	RUE DU BEL AIR	MENNECY	3
05/11/2010	2	RUE DU PUIITS MASSE	MENNECY	1
28/02/2011	3	RUE EMILE MIGNON	MENNECY	1
09/03/2011		RUE LAVOISIER	MENNECY	1
03/02/2011	30	RUE LAVOISIER	MENNECY	1
18/03/2011	11	RUE NOUVELLE	MENNECY	1
04/03/2011		RUE VICTOR GRIGNARD	MENNECY	1
26/11/2010		RUE VICTOR GRIGNARD	MENNECY	1

<b>Renouvellement de canalisation</b>						
Date	N°	Rue	Commune	Diamètre	Matériau	Linéaire (ml)
01/12/2012		Rue de Chartries	MENNECY	Pe63	Pe	92

<b>Extension de canalisation</b>							
Date	N°	Rue	Commune	Diamètre	Matériau	Linéaire (ml)	Nombre de branchements
26/05/2011		Rue Philippe Séguin	MENNECY	63	Pehd	70	8

# ANNEXE 5 : BILAN D'ACTIVITES USINES

Exploitation / maintenance		
Date	Astreinte	Intervention
Intercom / vanne électrique Mennecy / Ormoy (ESP vers Mennecy)		
10/02/2011		Contrôler pompe vide cave
10/06/2011		Contrôle réglementaire électrique
28/12/2011		Remplacement extracteur d'air
Réservoir de Mennecy		
27/01/2011		Intervention mensuelle
31/10/2011		Lavage réservoirs
21/02/2011		Intervention mensuelle
22/03/2011		Intervention mensuelle
20/04/2011		Intervention mensuelle
25/05/2011		Intervention mensuelle
10/06/2011		Contrôle réglementaire électrique
16/06/2011		Intervention mensuelle
20/07/2011		Intervention mensuelle
03/11/2011		Contrôle Télétransmission et automate
31/08/2011		Intervention mensuelle
26/09/2011		Intervention mensuelle
30/10/2011		Vérifier bon fonctionnement réservoir
30/10/2011		Modifier marnage réservoir de Mennecy
18/10/2011		Intervention mensuelle
21/11/2011		Intervention mensuelle
13/12/2011		Intervention mensuelle







# **ANNEXE 6 : PROPOSITIONS DE TRAVAUX DE MISE EN SECURITE**

# Compte-rendu d'état initial sécurité de la vanne électrique (intercommunication SEE 308) et du réservoir de Mennecy



## Lyonnaise des Eaux

Entreprise Régionale  
Sud Île De France  
Centre SEE Corbeil  
Rapport établi le 05/07/2011

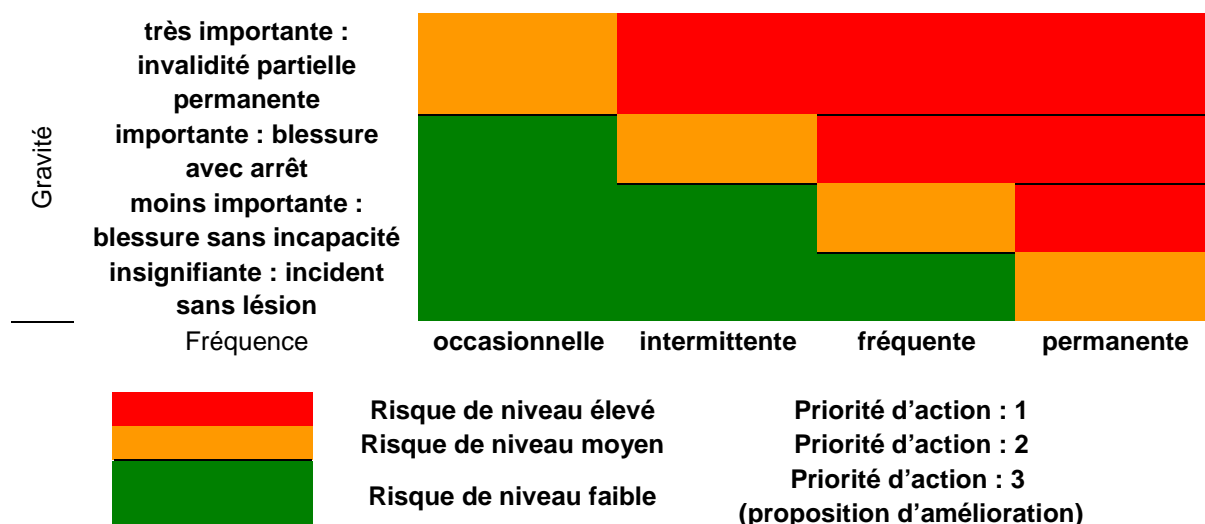
Rédaction	Validation		Approbation
J. GUILHEIROS Préventeur	F.SOULIER Responsable d'usines	F. MARLET Responsable d'usines eau potable	J-M. PONTE Responsable production eau potable  S. LESUR Responsable d'agence territoriale

Diffusion : Y. BOICHON (Responsable sécurité) / T. HAUET (agent de station) /  
A. CAPPELLAZZI (Responsable Interventions Travaux Maintenance) / R.  
BRUYERE (Adjoint Responsable Interventions Travaux Maintenance)

Ce rapport a été rédigé suite à la visite sur site effectuée le 29/06/2011 par Thierry HAUET, agent de station sur le secteur et Joël GUILHEIROS, préventeur.

Cette visite avait pour but d'identifier les risques pour la sécurité et les non-conformités du réservoir et de la vanne d'intercommunication SEE 308, à MenneCY, afin d'établir un état initial de sécurité.

Chaque photo est accompagnée de commentaires sur le risque ou la non-conformité identifié(s) avec propositions d'actions de mise en conformité. Les références réglementaires ou normatives sont également mentionnées, si nécessaire. Afin de prioriser les actions à mettre en œuvre, un niveau de risque est proposé (faible, moyen ou élevé). Le niveau de risque est déterminé grâce à la grille suivante :



## I. INTERCOM SEE 308 (vanne électrique) :

Le regard comprend la vanne à commande électrique et un débitmètre. La fréquence d'intervention dans ce regard est de 1 à 2 fois par mois, pour la prise d'échantillons d'eau en vue d'analyses de chlore, la vérification des mesures de pression amont et aval, la vérification du fonctionnement du vide-cave, etc.

### A. Accès routier :

Ce regard est localisé devant la clôture d'une casse automobile et sur une voie de circulation de piétons et cyclistes.

Afin d'accéder au regard, l'agent doit garer son véhicule sur cette voie de circulation.



**Risque de collision.**

**Priorité d'actions : 3, risques de niveau faible.**

*Actions proposées :*

- >> Mise en marche du triflash et des clignotants, avant chaque intervention ;
- >> Balisage du regard ;

**A. Accès au regard :**

Le regard dispose d'un tampon en fonte lourd.



**Risque de trouble musculo-squelettique.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

*Actions de mise en conformité :*

- >> Remplacement du tampon en fonte par une série plus légère et aussi résistante (matériau composite, par exemple).
- >> Installation d'un système de verrouillage du tampon et de détection d'intrusion.

Le regard est de faible profondeur (environ 2,50m). Pour y descendre, une échelle fixe est présente et comprend une crosse amovible en acier.

Le robinet de prise d'échantillons d'eau pour les analyses de chlore dépasse de l'échelle, en point bas.





**Risque de heurt.**

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

*Actions proposées :*

- >> Déport du robinet en dehors de la zone d'accès et de montée / descente de l'échelle.
- >> Installation d'une évacuation d'eau au sol (réseau assainissement), au niveau du robinet.

**A. Intérieur du regard :**

Un extracteur d'air est présent, néanmoins il ne fonctionne pas. On peut observer aux murs, que le niveau d'eau dans le regard est déjà monté au dessus de celui du moteur «électrique de l'extracteur.



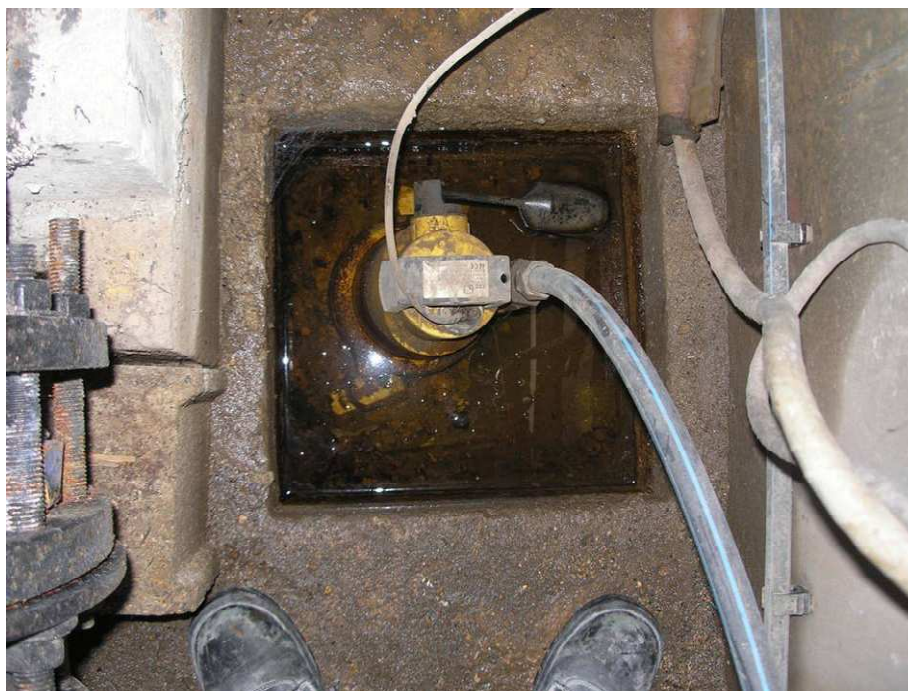
**Risque d'électrocution / électrisation.**

**Priorité d'action : 1, risque de niveau élevé.**

*Actions envisagées :*

- >> Rehausse du niveau de l'extracteur d'air.
- >> Installation d'un tuyau en entrée de l'extracteur, qui permet la prise d'air en point bas du regard.
- >> Contrôle régulier de mise en marche de la pompe vide-cave.

La pompe vide-cave est localisée au sol, dans un petit regard, or celui-ci se trouve sur le passage pour accéder aux analyseurs.



**Risque de chute.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

*Actions de mise en conformité :*

- >> Installation de grilles antichute (caillebotis).
- >> Fixation du câble électrique et du tuyau d'évacuation des eaux le long du mur.

Un câble électrique dénudé est présent à hauteur du regard.



**Risque d'électrocution / électrisation.**

**Priorité d'action : 1, risque de niveau élevé.**

Action réglementaire :

>> Dépose du câble ou raccordement dans une boîte de dérivation étanche.

La prise d'alimentation de la pompe vide-cave n'est pas étanche.



**Risque d'électrocution / électrisation.**

**Priorité d'action : 1, risque de niveau élevé.**

Action proposée :

>> Remplacement de la prise mobile issue de la boîte de dérivation, par une prise fixe étanche.

## I. RESERVOIR D'EAU POTABLE DE MENNECY :

### A. Terrain du réservoir :

Le réservoir de Mennechy est localisé sur une parcelle de terrain, au voisinage de maisons d'habitation. Derrière le réservoir, des shelters d'opérateurs de téléphonie mobile sont présents, ainsi que des regards comprenant les vannes de vidange du réservoir et celles d'arrivée d'eau de puits. Des coffrets d'alimentation EDF et de télécommunication ORANGE sont devant l'entrée du réservoir.

2 des coffrets disposent de portes cassées.





**Risque d'électrocution / électrisation.**  
**Priorité d'action : 1, risque de niveau élevé.**

Actions proposées :

- >> Demande de remplacement des portes de coffret cassées, par les concessionnaires concernés.
- >> Balisage des coffrets, jusqu'à la réparation par les concessionnaires.

Entre les shelters des opérateurs mobile et le réservoir se trouve une bouche à clé, servant d'accès à la mise à la terre. Elle ne dispose pas de tampon, ce qui peut générer une chute.



### Risque de chute

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Action proposée :

>> Demande aux opérateurs de poser une nouvelle trappe sur la bouche à clé.

Certains tampons des vannes de vidange ne reposent pas correctement sur leur socle.



### Risque de chute

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Actions recommandées :

>> Nettoyage des feuillures des socles des tampons.

>> Remplacement des tampons par des neufs, si le nettoyage des feuillures ne suffit pas, pour le logement correct des tampons sur leurs socles.

### A. Pied du réservoir :

Un regard permettant le passage en souterrain des canalisations d'alimentation et de vidange du réservoir est présent au pied du réservoir. Celui-ci est d'une profondeur d'environ 1,50m.



### **Risque de chute**

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Actions recommandées :

>> Installation de grilles en caillebotis, pour que le plancher du réservoir soit d'un seul niveau ou pose d'un garde-corps sur la périphérie du regard.

>> Installation d'une échelle fixe et d'une crosse ou poignée fixée au mur, pour la descente du personnel dans le regard.

Un local vide est situé contre la paroi du réservoir et dispose d'une trappe au sol. Celle-ci se déplace facilement, en dehors de son logement.



### **Risque de chute**

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Action recommandée :

>> Fixation de la trappe sur son logement.

Un escalier hélicoïdal en béton permet la montée du pied du réservoir, jusqu'au pallier sous la cuve d'eau, le long de la paroi du réservoir. Le garde-corps de l'escalier lui aussi en béton dispose d'une hauteur d'environ 80 cm.





### **Risque de chute**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Action réglementaire :

>> Rehausse du garde-corps jusqu'à une hauteur de 1,10m.

Cet escalier présente quelques fissures au niveau des marches et du garde-corps.



**Risque de heurt de petits gravats de béton et de chute, dû à la présence de gravats dans les escaliers.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Action corrective :

>> Reprise béton des fissures du garde-corps et des marches.

Des pavés de verre installés dans la paroi du réservoir permettent l'éclairage de l'escalier. Certains sont cassés.



**Risque de coupure.**

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Action corrective :

>> Remplacement pas des pavés neufs.

**A. Palier sous la cuve d'eau :**

Le plancher de ce palier est sphérique et la jonction avec la sortie d'escalier n'est pas plane. Le garde-corps de la plateforme laisse apparaître un trou, au niveau du sol.



**Risque de chute.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Actions proposées :

>> Reprise de la plinthe du garde-corps métallique, pour contourner le trou.

>> Reprise béton de la dernière marche de l'escalier, pour rejoindre progressivement le niveau de la plateforme, sans générer de marche.

D'autres trous sont perceptibles au niveau des pavés de verre.



**Risque de chute.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Action proposée :

>> Pose de plaques résistantes, fixées au sol et recouvrant les trous.

De nouveau, un trou engendrant un risque de chute, au niveau du passage de la canalisation d'alimentation en eau du réservoir.



**Risque de chute.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Action proposée :

>> Pose de plaques résistantes, fixées au sol et recouvrant les trous.

Autour de ce trou, de nombreux équipements sont localisés au sol (une boîte de dérivation électrique, le tuyau de colonne sèche pour le lavage du réservoir, le câble stop-chute des opérateurs mobile, une clé de manœuvre de vanne, etc.).

**Risque de chute.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Actions proposées :

- >> Fixation de la boîte de dérivation et de la clé de manœuvre de vannes au mur.
- >> Mise en déchet de la barre de fer (cornière en U) rouillée.

Des cablottes en acier sont fixées à la paroi du réservoir, pour maintenir les câbles coaxiaux des opérateurs mobiles en tension et permettre ainsi leur passage dans le trou d'homme.



**Risque d'étranglement et de chute.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Action proposée :

- >> Balisage de la zone contenant le chemin de câbles des opérateurs mobile.

Une trappe au sol localisée au niveau de l'accès à l'échelle verticale permet la montée de matériel du pied du réservoir, jusqu'à ce palier.



**Risque de chute.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Actions réglementaires :

- >> Fixation de la trappe au sol.
- >> Installation d'une grille antichute sous la trappe.

Un pictogramme de port obligatoire des EPI de travail en hauteur est installé au niveau de l'échelle verticale. Celui-ci est cassé.



**Risque de coupure.**

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Action proposée :

>> Remplacement à neuf.

**A. Trou d'homme :**

La montée à la plateforme dans la cuve d'eau s'effectue via une échelle verticale, comprenant des paliers de repos escamotables et un rail Söll (protection antichute).

L'éclairage du trou d'hommes est H.S.



**Risque de heurt.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Action proposée :

>> Maintenance du système d'éclairage.

Les paliers escamotables ne peuvent se refermer, car ils butent contre les câbles coaxiaux des opérateurs mobiles.





**Risque de fatigue.**

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Action réglementaire :

>> Déport des câbles coaxiaux de la zone de manœuvre des paliers rabattables.

**A. Plateforme dans la cuve d'eau :**

Pour quitter l'échelle verticale et passer sur la plateforme, permettant de descendre dans la cuve d'eau, on doit laisser le chariot dans le rail Söll et donc ne plus être assuré par le système antichute, alors que le risque est présent.



**Risque de chute.**

**Priorité d'action : 1, risque de niveau élevé.**

Actions réglementaires :

>> Installation d'une déviation du rail Söll pour accéder à la plateforme, tout en restant attaché.

>> Barrière du trou d'homme avec un garde-corps réglementaire et un portillon à retour automatique, pour permettre l'accès à la plateforme.

Le garde-corps de la plateforme est déporté de celle-ci vers l'extérieur et n'est pas réglementaire.



**Risque de chute.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Actions réglementaires :

- >> Rehausse du garde-corps jusqu'à 1,10m de hauteur.
- >> Installation d'une plinthe de 15 cm de hauteur.

Une boîte de dérivation est ouverte au sol.



**Risque d'électrocution / électrisation.**

**Priorité d'action : 1, risque de niveau élevé.**

Actions réglementaires :

- >> Pose d'un couvercle étanche sur la boîte de dérivation.
- >> Fixation des câbles au sol.

L'accès à l'échelle de descente dans la cuve d'eau se fait par un portillon, néanmoins cet accès est très étroit.



**Risque de heurt.**

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Action proposée :

>> Déport de l'échelle pour en permettre un accès plus aisé.

Les ventilations de la cuve d'eau sont bouchées par le passage des câbles coaxiaux des opérateurs mobiles.



**Risque d'asphyxie.**

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Action proposée :

>> Installation de nouvelles ventilations.

**A. Dôme du réservoir :**

L'accès au dôme du réservoir se fait par l'échelle verticale sur laquelle le rail Söll est resté et qui continue jusqu'à la trappe d'accès au dôme. Une crosse est disponible en appui, pour la sortie de la trappe.

Cette trappe métallique est fermée à l'aide d'une chaîne, mais celle-ci ne dispose pas de blocage en position ouverte, pour permettre le passage en sécurité des agents.





### **Risque de heurt.**

**Priorité d'action : 3, risque de niveau faible.**

Actions proposées :

>> Installation de vérins pour le blocage en position ouverte de la trappe et l'accompagnement à son ouverture.

>> Dépose de la chaîne.

>> Installation d'un système de verrouillage de la trappe.

2 câbles sont ballants au sol, sur le dôme du réservoir.

### **Risque de chute.**

**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Actions proposées :

>> Déport de ces 2 câbles dans les chemins de câbles existants, en dehors des chemins de circulation.

De nombreuses antennes FH sont présentes au niveau de l'acrotère en béton, ainsi que des antennes radio localisées au niveau de l'édicule sur un pylône et sur l'acrotère.





**Risque de champ électromagnétique.**  
**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Actions recommandées :

- >> Signalisation au sol des zones de champ magnétiques d'accès limité.
- >> Affichage du risque.

L'acrotère béton est en plan légèrement incliné et d'une hauteur d'environ 80cm.

**Risque de chute de hauteur.**  
**Priorité d'action : 1, risque de niveau élevé.**

Action réglementaire :

- >> Rehausse du garde-corps à 1,10m de hauteur, sur le pourtour de l'acrotère du réservoir.

Les dalles antidérapantes du chemin d'accès de l'édicule à l'acrotère se sont décollées.



**Risque de chute.**  
**Priorité d'action : 2, risque de niveau moyen.**

Actions recommandées :

- Retrait et mise en déchets des dalles décollées.
- Installation de nouvelles dalles antidérapantes.